



INFORME PLAN PARTICIPACIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS

I Trimestre - 2025

EMPRESA FERREAREGIONAL S.A.S

BOGOTÁ, 2025



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	08-8- 2025	Creación del documento.

Responsable	Cargo	Nombre	Firma
APROBÓ	Directora Administrativa y Financiera	Yanny Lugdy Carrión Pedraza	Firmado electrónicamente
REVISÓ	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones	Diego Fernando Suarez Manzur	Firmado electrónicamente
	Subdirector Integración sostenibilidad y entorno	Jorge Alberto Perea	Firmado electrónicamente
ELABORÓ	Profesionales Sociales	Diana Santamaría	Firmado electrónicamente
		Carolina Gómez Lesmes	Firmado electrónicamente
	Contratista Dirección Administrativa y Financiera	Oscar Javier Mahecha Ramos	Firmado electrónicamente
	Contratista Oficina Asesora de Comunicaciones	Katerin Mora Alvarado	Firmado electrónicamente

INTRODUCCIÓN

La Empresa Férrea Regional EFR S.A.S, Con el fin de lograr una oportuna y acertada participación que facilite una comunicación bidireccional con la población del área de influencia directa de los proyectos, implementa diferentes estrategias, a través de procesos participativos que están orientados a generar credibilidad y confianza con autoridades (departamentales, municipales, locales), comunidades, propietarios de predios y demás actores sociales, brindando espacios para la atención y participación, con el objeto de atender inquietudes y expectativas de forma asertiva y constructiva entre la Entidad y la comunidad.

Por lo anterior, la Empresa Férrea Regional SAS - EFR, como Ente gestor y ejecutor del Sistema Integrado de Transporte del departamento de Cundinamarca, en el marco del Plan de Participación con grupos de Interés PL-EFR- RS -001 versión 1, presenta el avance de las actividades ejecutadas con relación al Plan de participación con grupos de interés para el primer trimestre (enero , febrero y marzo de 2025), describiendo el avance de las diferentes actividades propuestas y ejecutadas con las comunidades de los diferentes contratos a cargo de la Entidad.

1. 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 primer trimestre de 2025.

2. 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 enero a marzo de 2025

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.

3. 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:



4. PROYECTOS EMPRESA FÉRREA REGIONAL

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

5.1 Proyecto Transmilenio Fase II y Fase III

5.1.1 Contrato No. 060-EFR-2019

✓ Gestión social del proyecto Transmilenio Soacha-Lote 1

De acuerdo con el Plan de gestión social del Proyecto, se desarrollan los siguientes programas.

➤ Programa B.1 Divulgación e información a la comunidad

Este programa contempla las diferentes actividades informativas, a través de las cuales se da a conocer a los propietarios, residentes y/o comerciantes vecinos del proyecto, las actividades o avances de las obras. Igualmente, se realizaron reuniones extraordinarias, sobre diferentes temas que surgen por la dinámica propia del proyecto, las cuales se realizan de forma regular por parte del contratista de obra con el acompañamiento de la interventoría.

o Reuniones Extraordinarias y Socializaciones.

Los contratos EFR-060-2019 y EFR-061-2019 contemplan en su Apéndice E. las obligaciones que en materia de Gestión social tienen los contratistas de obra, para lo cual estructuraron un Plan de Gestión social, con el fin de mitigar los impactos generados por la ejecución de las obras en las comunidades asentadas en el área de influencia del proyecto extensión de la troncal NQS del sistema integrado de transporte masivo de Bogotá en el municipio de Soacha fases II y III.

A continuación, se presentan las actividades de cada uno de los programas del Plan de Gestión social del contrato EFR-60-2019, desarrolladas en el trimestre comprendido por los meses de enero, febrero y marzo de 2025, de acuerdo con las obligaciones definidas en el Apéndice E. para ser ejecutadas por el contratista de obra Consorcio Vial de Soacha, con el seguimiento permanente de la interventoría a cargo del Consorcio TPF-ICEACSA (contrato EFR-03-2020).

- **Programa B1. Divulgación e Información a la Comunidad**

El presente programa, se desarrolla de manera transversal a las demás áreas y componentes, buscando mantener permanente comunicación con la comunidad y atenderla oportunamente en relación con las acciones que se generen a partir de la ejecución del proyecto, así como responder a las inquietudes y/o eventualidades que de allí se deriven.

- **Reuniones Extraordinarias y Socializaciones.**

Durante el trimestre se realizaron un total de 29 reuniones extraordinarias con la comunidad, de acuerdo con las exigencias y dinámica propia de la obra, a continuación, se relaciona la cantidad por cada mes del trimestre reportado:

Tabla 1. Reuniones extraordinarias con la comunidad periodo reportado

PERIODO	Nº DE REUNIONES EXTRAORDINARIAS REALIZADAS	Nº ASISTENTES	OBSERVACIONES
01 al 31 de enero de 2025	9	85	N/A
01 al 28 de febrero de 2025	11	37	N/A
01 al 31 de marzo de 2025	9	187	N.A

PERIODO	N° DE REUNIONES EXTRAORDINARIAS REALIZADAS	N° ASISTENTES	OBSERVACIONES
Total	29	309	N/A

Fuente: Consorcio TPF ICEACSA, 2025

En el trimestre se realizaron un total de 21 socializaciones con comunidad y entidades.

A continuación, se relacionan las socializaciones realizadas con la comunidad, las cuales obedecen a actividades de obra programadas y que se informan previamente a la comunidad vecina, residentes y comerciantes, sobre su desarrollo; es el caso de la implementación de Planes de Manejo de Tráfico, obras a iniciar, características y cronograma de ejecución.

Tabla 2. Socializaciones periodo Informado

FECHA	N° DE SOCIALIZACIONES REALIZADAS	N° ASISTENTES	OBSERVACIONES
01 al 31 de enero de 2025	4	31	N/A
01 al 28 de febrero de 2025	11	71	N/A
01 al 31 de marzo de 2025	6	681	N/A
Total	21	783	N/A

Fuente: Consorcio TPF ICEACSA, 2025.

(*) Este alto número de personas, se registra por la actividad de divulgación amplia realizada ante la contingencia de rotura de un tubo de agua, que requirió el corte del servicio en una zona de importante cobertura del área de influencia.

Sub-Programa De Divulgación

- Volantes Informativos

A continuación, se dan a conocer las piezas informativas entregadas en el trimestre reportado. Estas piezas fueron previamente revisadas y aprobadas tanto por la Interventoría como por la EFR.

Tabla 3. Control de Piezas Entregadas Periodo Informado

PERIODO	CANTIDAD DE VOLANTES ENTREGADOS	TEMAS
01 al 31 de enero de 2025	205	- Comité de Orientación y Atención Ciudadana – COAC N° 33 – Lote 1



PERIODO	CANTIDAD DE VOLANTES ENTREGADOS	TEMAS
		-Inicio de obra – Calzada oriental -Suspensión Temporal del servicio de gas natural Conjunto Oasis de Jericó -Atención Señor Peatón Cierre paso peatonal calle 18 -Atención Señor Peatón Cierre paso peatonal calle 11 Sur.
01 al 28 de febrero de 2025	238	- Comité de Orientación y Atención Ciudadana – COAC N°34 – Lote 1 -Inicio obra – Colector Sur -Vacantes requeridas Cadenero primero y segundo, ayudante de topografía, operador de cilindro y minicargador -Actividades de cruce de redes – Sector Maiporé -Identificación de redes – PMT 48 -Instalación Puente Metálico Kr 5. -Visita nuestro Punto Satélite de Información PSI – Restaurante Café en Casa.
01 al 31 de marzo de 2025	1499 folletos 922 volantes Infografías 1	- Folleto Uso adecuado de la vía de desvío! - Volante Implementación vía de desvío - Volante: Autopista sur entre carrera 1b a 3Barrio: El Altico, Comuna: 6 -Volante: Inicio obra – Calzada oriental PMT-51 - Demarcación y señalización vía de desvío - Cruce de redes carrera 3 PMT – 51 - Intervención separador central – carril Bogotá – Girardot PMT-48 -Vacante Guía cívica
Total	2865	N. A

Fuente: Consorcio TPF ICEACSA, 2025

- Medios De Comunicación



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/>

En el periodo reportado se ha difundido información sobre el proyecto a través de medios radiales de comunicación local.

- **Cuñas radiales**

Durante el periodo se gestionaron las siguientes cuñas radiales.

Tabla 4. Cuñas radiales

Periodo	Medio de transmisión	Nº de Volantes	Cantidad
01 al 31 de enero de 2025	Cuña radial Aires Cazuqueños	193 C	1
	Radio Rumbo 107.4 FM		1
01 al 28 de febrero de 2025	Cuña radial Aires Cazuqueños	195 C	1
	Cuña radial Radio Rumbo		1
	ATV		
	COLOMBIA		
	Video actividades del contrato 60-EFR-2029 denominado "Video N° 2 de Comité COAC"		
01 al 31 de marzo de 2025	Cuñas radiales: Radio Rumbo 107.4 FM Mención en vivo Aires Cazuqueños	- 200 C - 201 C - 202 C - 203 C - 204 C	30
	Publicación página oficial de Facebook y Página Web de las dos emisoras Radio Rumbo y Aires Cazuqueños		

Fuente: Consorcio TPF ICEACSA, 2025

Prensa o medio escrito

Para el trimestre reportado, el Contratista no realizó publicaciones en ningún medio escrito.

- **WhatsApp.**

Con el fin de reforzar la convocatoria a las reuniones programadas por el CVS, se realizó gestión mediante mensajes de WhatsApp en los grupos creados con los miembros del Comité de Atención y Orientación al Ciudadano y líderes comunitarios. A continuación, se relaciona la información divulgada a través de este medio:

Tabla 5. Consolidado WhatsApp

PERIODO	NO. DE VOLANTE	ASUNTO	CANTIDAD DE PERSONAS QUE RECIBEN
01 al 31 de enero de 2025	48 C	Invitación reunión mensual - Comité de Orientación y Atención Ciudadana – COAC N° 33	39
	N/A	Inicio obra – Calzada oriental	70
01 al 28 de febrero de 2025	48 C	Invitación reunión mensual - Comité de Orientación y Atención Ciudadana – COAC N° 34	39
	195 C	Inicio obra – Colector Sur	70
	196 C	Vacantes: Cadenero primero y segundo, ayudante de topografía, operador de cilindro y minicargador	69
	197 C	Actividades de cruce de redes – Sector Maiporé	69
	N/A	Flyer – Feria Laboral	69
	198C	Identificación de redes	69
	199C	Instalación puente metálico – carrera 5 con calle 10	69
01 al 31 de marzo de 2025	- 200 C -201 C -202 C -203 C -204 C	Mensaje vía WhatsApp Grupo Comité COAC – Lote 1 CVS Grupo JACS – Lote 1 Grupo Divulgación de información - TM Lote 1 Alcaldía Municipal Invitación al Comité de Orientación y Atención a la Ciudadanía -COAC. No 35	609

Fuente: Consorcio TPF ICEACSA, 2025

- **Correo electrónico**

Con el fin de reforzar la convocatoria a la reunión programada, durante el periodo se enviaron correos electrónicos a los líderes comunitarios, entidades y personas de la comunidad inscritas en el Comité de Orientación y Atención a la Ciudadanía.

- **Afiches Informativos**

Durante el trimestre, no se requirió la elaboración ni entrega de afiches informativos.

- **Valla Fija y/o Móvil**

A continuación se presentan el número de vallas fijas y móviles que se encuentran en el lote 1, del proyecto Transmilenio Soacha.

Tabla 6. Valla Fija y/o Móvil

PERIODO	VALLAS INSTALADAS CON CORTE AL TRIMESTRE	
	Fijas	Móviles
01 al 31 de enero de 2025	2	19
01 al 28 de febrero de 2025	2	19
01 al 31 de marzo de 2025	2	19

Fuente: Consorcio TPF ICEACSA, 2025

La interventoría realiza el respectivo seguimiento al estado y mantenimiento de las valla fijas y móviles.

- **Puntos satélites de Información**

A continuación, se relacionan los sitios de alta afluencia de público, en el que se instalan las piezas comunicativas del proyecto.

Tabla 7. Relación de Puntos Satélites

Nº	Nombre y Ubicación del PSI	Dirección	Datos de Contacto	Fecha de Instalación	Estado-Observación
1	Restaurante Rincón Tolimense 2	Carrera 4 N° 1 – 94	Luz Mora 3202861089	27/05/22	Activo
2	Agrupación de Vivienda El Ciprés	Calle 7 N° 3A – 10	Juan Martínez 6017404015	09/07/22	Activo
3	Remates Karen	Calle 6 N° 3C – 04	Helena Zuluaga 3024052436	26/04/23	Activo

N°	Nombre y Ubicación del PSI	Dirección	Datos de Contacto	Fecha de Instalación	Estado-Observación
--	Panadería y Cafetería Punto Rico de la 13	Carrera 4 (Autopista Sur) con Cl 13	María González 3004923334	27/05/22	Cerrado 14/01/2025
4	Restaurante Andy Cambio razón social Restaurante la cocina de Niko	Carrera 3C N° 24A – 08	Carolina Arroyo 3144025880	15/07/22	Activo
--	Parqueadero San Marcos	Carrera 9 N° 22A - 07	José Blanco 3204726001	14/09/23	Cerrado 14/01/2025
5	Alcaldía Municipal de Soacha	Carrera 13 N° 7 – 30	Marcela Yara 6017305500	27/05/23	Cerrado 06/02/2025
6	Colchones Suplacom	Carrera 4B N° 9 – 69 Sur	Alejandra Reyes 3012363966	11/07/23	Activo
7	CDA Soacha El Altico	Carrera 3 N° 0 48	José Melo 8175018	07/12/23	Activo
8	La Bolera	Carrera 5 N° 15 – 37	Luis Eduardo Cruz 3182779377	23/01/24	Activo
9	Tienda la 12	Calle 12 N° 4 – 06	Isabel Hernández 3005635523	26/01/24	Activo
10	Cafetería Rico Pan	Carrera 6a N° 15 - 69 San Luis Comuna 2	Reinaldo Uribe 3206547025	25/06/24	Activo
11	Restaurante Café en Casa	Carrera 4 N° 10 – 45 La Unión Comuna 2	Julio Cesar Mora 3014146664	18/10/2024	Activo

Fuente: Consorcio TPF ICEACSA, 2025

La Interventoría realizó el acompañamiento en la verificación y actualización de los 13 PSI con los que se cuenta hasta la fecha, así mismo verificó que se realizarán los mantenimientos requeridos, se revisó y firmó los formatos correspondientes.

Tabla 8. Registro Fotográfico Divulgación e información a la Comunidad



Foto: Atención a la comunidad

Foto: Reunión atención a la comunidad

Fuente: Consorcio TPF ICEACSA, 2025

➤ Programa B2. Manejo De La Infraestructura Social

El componente de acompañamiento social a las actividades técnicas de obra responde a la necesidad de darle cumplimiento al Plan de Gestión Social en términos del apoyo, seguimiento y reporte de las actividades técnicas que involucren directamente a la comunidad, específicamente en levantamiento de actas de vecindad de inicio, actas de vecindad de cierre y actas de compromiso, otras. A continuación, se presentan las actividades adelantadas en desarrollo de este programa durante el periodo del presente reporte.

- **Actas de Vecindad**

En el trimestre reportado, se requirió del levantamiento de las siguientes actas de vecindad:

➤ Programa B3. 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.

- **Punto de Atención al Ciudadano**

Tabla 9. Información Punto PAC

Información Punto PAC	
Dirección	KR 4 N° 2 – 18 Sur
Correo electrónico	atencionciudadanosocha@tsoa.com.co
Teléfono Móvil	313 8524036



Información Punto PAC	
Residente Social	TS Alejandra Mazorra
Horario de atención	Lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm

Fuente: Consorcio TPF ICEACSA, 2025

Durante el periodo reportado, la Interventoría realizó visitas al Punto de Atención a la comunidad verificando que este cuenta con el equipamiento establecido en el PMA V.4 y se está dando cumplimiento al horario y presencia del personal para la atención del ciudadano.

Tabla 10. Equipamiento Punto De Atención Al Ciudadano PAC

Ítem	Cumple	Ítem	Cumple	Ítem	Cumple
Aviso	Si	Plano Actualizados	Si	Archivador	Si
Escritorio	Si	Computador	Si	Cartelera	Si
15 sillas	Si	Tablero	Si	Tv	Si
Celular	Si	Impresora	Si	Cartelera de corcho	Si
Cuenta de correo Electrónico	Si	Baño	Si	Buzón	Si

Fuente: Consorcio TPF ICEACSA, 2025

- **Requerimientos Ciudadanos**

En la siguiente tabla se relacionan los requerimientos ciudadanos, Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes (PQRS) presentadas en el trimestre reportado:

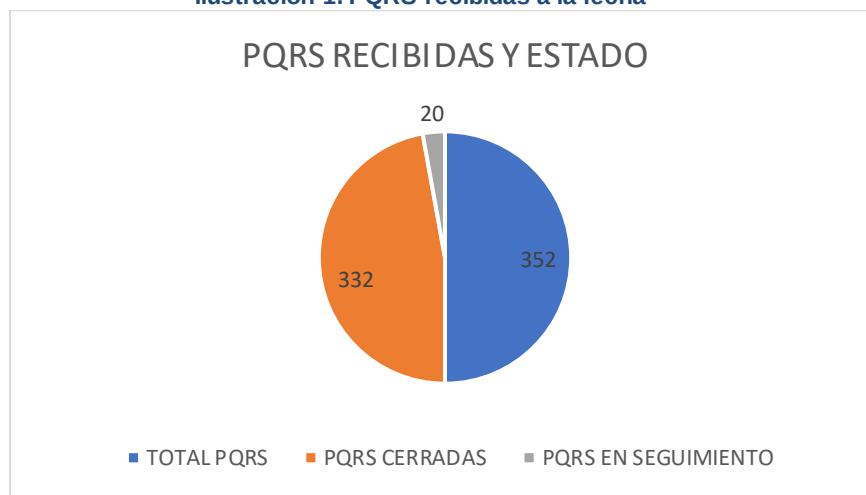
Tabla 11. PQRS recibidas periodo reportado

FECHA	TOTAL PQRS	TOTAL PQRS CERRADAS	PQRS RECIBIDAS EN EL PERIODO	PQRS CERRADAS DEL PERIODO	PQRS CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL PQRS CERRADAS EN EL PERIODO	TOTAL PQRS ABIERTAS
01 al 31 de enero de 2025	310	301	17	5	12	17	9
01 al 28 de febrero de 2025	332	317	22	22	6	28	15
01 al 31 de marzo de 2025	352	332	20	10	5	15	20

Fuente: Consorcio TPF ICEACSA, 2025

A la fecha de corte del presente informe, el 100% de las PQRS recepcionadas han sido atendidas por parte del contratista de obra, con el seguimiento permanente de la interventoría y de la Empresa Férrea Regional.

Ilustración 1. PQRS recibidas a la fecha



Fuente: elaboración propia, 2025

En la gráfica anterior se puede apreciar que la mayoría de las PQRS que se han recepcionado hasta la fecha se encuentran cerradas y 20 PQRS están en seguimiento debido a que su solución definitiva depende de aspectos técnicos, por ejemplo, las medidas se cumplirán una vez avance el proyecto por el sector, donde reside el petionario, ó se espera la definición de laguna autoridad para que resuelva el tema, como el caso de la secretaría de planeación o de la curaduría. En los caos descritos se espera el proceso de la solicitud para dar por cerrada la petición.

En cuanto a los temas de PQRS el mayor número corresponde a aspectos de la obra, entre los que se cuentan solicitudes de información sobre afectaciones en predios, cargue y descargue de mercancías durante obras, entre otras. A este aspecto le sigue solicitudes de información sobre los diseños del proyecto y en tercer lugar temas varios como solicitud de entrega de actas de vecindad, actas de reuniones entre otras.

- **Atención a Veedurías Ciudadanas**

En el periodo se contó con la participación en el Comité de Orientación y Atención a la Ciudadanía. COAC de representantes de las veedurías de Tránsito, Veeduría red Municipal, Xua Veeduría Ambiental, en el que participan activamente.

Durante el trimestre el contratista no recibió PQRS por parte de las veedurías ciudadanas.

Tabla 12. Registro fotográfico - Atención a la comunidad



Foto: Atención a la comunidad

Foto: Información y atención inquietudes comunidad

Fuente: Consorcio TPF ICEACSA, 2025

➤ Programa B4. 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:

- **Comité De Orientación y Atención Ciudadana (COAC)**

En el mes reportado se realizaron 3 reuniones con Comité COAC, (1) comité COAC por mes, tal como se establece en el Plan de Gestión social para el proyecto, en los cuales además de informar los avances del proyecto se atendieron inquietudes de la comunidad. Es de mencionar que este Comité se realiza generalmente de forma conjunta de los dos contratos Lote 1 y lote 2. En la siguiente tabla se relaciona la participación obtenida durante el trimestre reportado.

Tabla 13. Comité COAC

PERIODO	Nº COMITÉ COAC	FECHA CONVOCATORIA	Nº CONVOCADOS	FECHA DE EJECUCIÓN DE COAC	Nº ASISTENTES
01 al 31 de enero de 2025	33	17/01/2025	53	24/01/2025	30
01 al 28 de febrero de 2025	34	20/02/2025	50	27/02/2025	48
01 al 31 de marzo de 2025	35	20/03/2025	40	27/03/2025	31

Fuente: Consorcio TPF ICEACSA, 2025



Estas reuniones del COAC se realizan con el acompañamiento de la interventoría y de la Empresa Férrea Regional. Es de anotar que en el marco de este programa también se realizan actividades pedagógicas con comunidad y colegios, promoviendo la sostenibilidad ambiental y sentido de pertenencia hacia el proyecto.

Tabla 14. Registro fotográfico

	
Foto: Reunión mensual del Comité de Orientación y Atención ciudadana Ene-2025	Foto: taller de sostenibilidad ambiental con alumnos Colegio San Luis

Fuente: Consorcio TPF ICEACSA, 2025

➤ Programa B5 De Generación De Empleo

Conforme con lo establecido en el Apéndice E, el Contratista debe cumplir con unos porcentajes de contratación de mano de obra calificada MOC 10% del personal contratado y mano de obra no calificada MONC del 20% del personal que labora para el proyecto, residente del área de influencia (municipio de Soacha) y/o de municipios cercanos, en este caso Sibaté; de manera tal que se contribuya con los sectores, en la capacidad adquisitiva y contribuir al mejoramiento de la calidad de vida del trabajador y sus familias, residentes de estos territorios. Para dar cumplimiento a este compromiso el Contratista deberá adelantar gestiones que le permitan difundir y contratar personal residente del área de influencia.

• Gestión para la Contratación de Mano De Obra Local

Durante el trimestre se presentaron los siguientes resultados en cuanto a contratación de mano de obra para el proyecto y en las columnas se referencia el número de trabajadores y el porcentaje de empleo generado en el área de influencia del proyecto.

Tabla 15. Porcentajes de Cumplimiento del periodo reportado

Periodo	Total personal	MO C -AI	% Cumplido	% Requerido en PMA	MONC AI	% Cumplido	% Requerido en PMA	Mujeres AI	% Cumplido	% requerido en PMA	Mujeres Cabeza de Hogar
Ene 2025	355	55	15%	10%	94	26%	20%	27	42%	5%	2
Feb 2025	421	53	13%	10%	95	23%	20%	25	40%	5%	2
Mar 2025	420	40	10%	10%	84	20%	20%	20	30%	5%	2

Fuente: Consorcio TPF ICEACSA, 2025

El contratista ha dado cumplimiento con los porcentajes de contratación de mano de obra calificada y no calificada en el área de influencia del proyecto.

5.1.2 Contrato No. 061-EFR-2019:

Gestión social del proyecto Transmilenio Soacha-Lote 2

Los contratos EFR-060-2019 y EFR-061-2019 contemplan en su Apéndice En las obligaciones que en materia de Gestión social tienen los contratistas de obra, para lo cual estructuraron un Plan de Gestión social, con el fin de mitigar los impactos generados por la ejecución de las obras en las comunidades asentadas en el área de influencia del proyecto extensión de la troncal NQS del sistema integrado de transporte masivo de Bogotá en el municipio de Soacha fases II y III.

Para lo correspondiente a la información que se reporta del componente de gestión social, del contrato del lote 2 de Transmilenio, se presentan las actividades desarrolladas en el trimestre comprendido por los meses de enero, febrero y marzo de 2025.

A continuación, se relacionan las actividades desarrolladas en los programas contemplados en el Plan de gestión social en el periodo.

Plan de Gestión Social

- **Programa B1. Divulgación E Información A La Comunidad**

El presente programa, se desarrolla de manera transversal a las demás áreas y componentes, buscando mantener permanente comunicación con la comunidad y atenderla oportunamente en relación con las acciones que se generen a partir de la ejecución del proyecto, así como responder a las inquietudes y/o eventualidades que de allí se deriven.

- **Reuniones Extraordinarias.**



**Gobernación de
Cundinamarca**

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

[f empresaferrearegional @efrcundinamarca @efrcundinamarca](https://www.efr-cundinamarca.gov.co/)
<https://www.efr-cundinamarca.gov.co/>

En el trimestre se realizaron ocho (8) extraordinarias, que fueron acompañadas por la Interventoría y que se realizaron de acuerdo con la dinámica propia de la obra, de lo cual surgen necesidades de información a la comunidad y vecinos, así como la coordinación con entidades relacionadas con el proyecto. En la siguiente tabla se relacionan.

Tabla 16. Reuniones extraordinarias realizadas en el periodo reportado

PERIODO	N° DE REUNIONES EXTRAORDINARIAS REALIZADAS	N° ASISTENTES	OBSERVACIONES
01 al 31 de enero de 2025	3	24	Realizadas con empresas del área de influencia y comunidad, así como con interventoría y EFR
01 al 28 de febrero de 2025	3	33	Realizadas con empresas del área de influencia y comunidad
01 al 31 de marzo de 2025	2	20	Realizadas con dependencias de la alcaldía de Soacha
Total	8	77	N.A

Fuente: Grupo Interdiseños S.A.S, 2025

Como socializaciones se realizaron 3 correspondientes a las reuniones del Comité de Orientación y Atención a la Ciudadanía COAC, en los cuales se presenta la información de avance de las obras y se atienden las inquietudes de los integrantes del Comité; es de anotar que en el programa B.4 de Pedagogía para la sostenibilidad ambiental, se presentan los datos sobre estas reuniones mensuales del COAC.

• Atención a Veedurías Ciudadanas

Para el periodo que se reporta se contó con la participación de las siguientes veedurías en las 3 reuniones del Comité COAC:

- Veeduría Municipal: cuatro (4) representantes
- Veeduría de Transito: dos (2) representante
- Veeduría Xua Ambiental: un (1) representante
- Veeduría Soacha Indignada: un (1) representante

Tabla 17. Registro Fotográfico Reuniones con comunidad



Foto: Reunión informativa con Alfacress

Foto: Reunión informativa veeduría

Fuente: Grupo Interdiseños S.A.S, 2025

Sub-Programa De Divulgación.

Durante el periodo reportado se distribuyeron los siguientes volantes, los cuales fueron revisados por interventoría y aprobados por la Empresa Férrea Regional.

Volantes Informativos.

Los volantes son instalados en los Puntos de información ciudadana PSI, además; en el evento que se requiera cambio de volantes por deterioro, se realiza el mantenimiento respectivo. A continuación, se da a conocer el resultado consolidado de entrega de piezas informativas durante el proyecto.

Tabla 18. Control de Piezas Entregadas Acumulado

Tipo de Pieza Informativa	Cantidad Diseñada	Aprobados por Interventoría	Entregados a Comunidad	Instalados en PSI y otros espacios	Cantidad Total Aprobada
Volantes	81 comunicados	76	9276	788	10064
Afiches	5 modelos de fiche	5	0	185	195
Plegables	2 para PMT	2	263	19	282

Fuente: Grupo Interdiseños S.A.S, 2025

Medios De Comunicación.

Con el propósito de lograr mayor cobertura en los procesos de información que se ofrece a la comunidad, el contratista realiza uso de los medios locales en la medida que se requiere



Gobernación de
Cundinamarca

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

[f empresaferrearegional @efrcundinamarca @efrcundinamarca](https://www.efr-cundinamarca.gov.co/)
<https://www.efr-cundinamarca.gov.co/>

y que la información a ofrecer es de alta relevancia para la ciudadanía. Para esto hace uso de:

Cuña radial. Para el periodo informado el Contratista requirió la implementación de cuña radial para los meses de enero y febrero de 2025, con el siguiente resultado:

Febrero 2025, con transmisión los días 1, 2 y 3 de febrero, con el siguiente texto:

“La Empresa Férrea Regional y la Constructora Conconcreto S.A., en el marco del contrato de obra No. 61-EFR-2019 – Lote 2 y 3 informan a la comunidad en general que, se están implementando las actividades para la construcción del Colector Sur, que permitirá la evacuación de aguas lluvias sobre la Autopista Sur, actividad que inició en la diagonal 30 sur, se dirige sobre la Autopista hasta la calle 40 sur y de allí a la carrera 6 para terminar su descole sobre el río Bogotá. El tiempo estimado para la culminación de la primera fase de esta obra es de 10 meses. Para más información a través del correo gestionsocialpatiosocha@conconcreto.com”

Marzo de 2025, con transmisión los días 22,23 y 24 de marzo, con el siguiente texto:

“La Empresa Férrea Regional y la Constructora Conconcreto S.A., informan que a partir del sábado 22 de marzo de 2025 y durante mes y medio se implementará en jornada 24 horas la Etapa 1 del Plan de Manejo de Tráfico sobre la Autopista Sur de la siguiente forma: Sentido Girardot – Bogotá desde la calle 40 Sur hasta la diagonal 30 Sur. Se hará cierre del carril central y carril izquierdo y se implementaran dos carriles de circulación: uno en el carril derecho de la calzada oriental y el segundo en un carril de contraflujo en la calzada occidental. Sentido Bogotá – Girardot desde la calle 40 Sur hasta la diagonal 30 Sur. Cierre carril izquierdo y funcionarán dos carriles por el costado derecho. Se dispondrá de auxiliares de tráfico para la intersección de la Autopista sur con calle 40 sur y para los broches de los cerramientos para el ingresos y salida de vehículos de obra. Agradecemos su comprensión”

Prensa o medio escrito. Con la evolución de los medios alternativos de información y comunicación, los procesos informativos se adelantan por medio del uso de las redes sociales, logrando mayor accesibilidad de las comunidades, por lo cual desde la Interventoría y la EFR, se válida para el contratista el uso de estas, sin embargo, para el mes reportado no se dio publicación por medios escritos.

WhatsApp. Medio alternativo no oficial por el cual se refuerza el proceso de convocatoria a los integrantes del comité COAC, recordándoles por este medio la invitación a la reunión. Con relación al uso de WhatsApp, la residente social de la interventoría, como la profesional social delegada para apoyo a la supervisión por parte del EFR, hacen parte de este grupo, lo que permite verificar la publicación de la información, recordando que este medio es una alternativa de ampliación de la comunicación, mas no es la única forma para transmitir la información. Para el periodo reportado se remitieron mensajes de invitación a los comités COAC.

Cartas de convocatoria a reunión. Se adelantó por parte del Contratista la entrega mano a mano de cartas de invitación al COAC mensual, para este periodo N° 43, 44 y 45, tanto a comunidad como a las entidades que se convocan.

Afiches Informativos. Para el presente periodo se mantuvo en los puntos informativos PSI el afiche N°1 informativo general del proyecto, siendo requerido para este tiempo el cambio y/o reinstalación de dos (2) afiches en el trimestre y un acumulado de ciento noventa y cinco (195) afiches usados durante el desarrollo del proyecto.

Valla Fija y/o Móvil. Se mantiene esta pieza informativa instalada sobre espacio público que es altamente visible para la comunidad, sin reporte de novedad.

Ilustración 2 Registro fotográfico valla fija



Foto: Permanencia de la valla fija Instalada con información del proyecto

Fuente: Grupo Interdiseños S.A.S, 2025

Los Puntos Satélites de Información: están ubicados en sitios de interés para la población y de gran afluencia en la zona adyacente al proyecto, con el objetivo de comunicar por medio de piezas de divulgación, la información relevante de la obra. Para el periodo se realizó la actualización de estos espacios que se relacionan en la siguiente tabla.

Tabla 19. Relación De Puntos Satélites de información en funcionamiento Lote 2

N°	Nombre y Ubicación del PSI	Dirección	Datos de Contacto	Fecha de Instalación	Estado
1	Supermercado Colsubsidio	Calle 30 sur n 1-93	Maicol Rojas	14/03/2022	Activo
2	Centro Recreativo parque Campestre.	Calle 30 sur n 1-93	John Villareal administrador del parque	17/01/2025	Activo
3	Sala de ventas Almagres-Autopista Sur	Calle 31 sur n 4-22	William Cristancho, Jefe de sala (Encargado)	28/05/2021	Activo
4	Alcaldía de Sibaté	Calle 10 n 8-01 Sibaté	Alexander Rincón	14/03/2022	Activo

5	Distribuidora la Negrita	Calle 18 sur n 10-03	Noralba Rodríguez	20/03/2022	Activo
6	Mercado la flor del valle 2	Carrera 6d n 31b 10 s	Gerardo Díaz	03/06/2022	Activo

Fuente: Grupo Interdiseños S.A.S, 2025

El Contratista adelantó seguimiento y actualización a estos espacios, mensualmente se verifica por parte de la interventoría, que dichos puntos estén con información actualizada sobre el proyecto.

Tabla 20. Registro Fotográfico

	
Foto PSI Ubicado en el supermercado Colsubsidio Maiporé.	Foto: PSI Ubicado en alcaldía de Sibaté.
	
Foto: PSI Distribuidora la Negrita.	Foto: PSI Ubicado en el supermercado Flor del Valle



Fuente: Grupo Interdiseños S.A.S, 2025

➤ Programa B2. Manejo De La Infraestructura Social.

El componente de acompañamiento social a las actividades técnicas de obra responde a la necesidad de darle cumplimiento al Plan de Gestión Social en términos del apoyo, seguimiento y reporte de las actividades técnicas que involucren directamente a la comunidad, específicamente en levantamiento de actas de vecindad de inicio, actas de vecindad de cierre y actas de compromiso, otras.

A fecha de corte del presente informe se reporta un total sesenta (60) actas de vecindad desarrolladas para el proyecto, todas ellas cuentan con aprobación de la Interventoría y ha sido entregada la copia de las mismas a los propietarios. A continuación de enseña el inventario de actas desarrolladas.

➤ Programa B3. 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.

Punto de Atención al Ciudadano.

El espacio de atención ciudadana de este contrato funciona en el campamento de obra desde enero de 2024, por razones de seguridad, tema que fue reportado oportunamente a la EFR, en el mes de diciembre de 2023. La Interventoría y la EFR evidenció el funcionamiento de este punto de atención en proximidad del Patio portal el Vínculo.

Tabla 21. Información Punto PAC

Información Punto atención al ciudadano	
Dirección	Autopista Sur carrera 4 N°31-50 sur

Correo electrónico	gestionalsocialpatiosoacha@conconcreto.com
Teléfono Móvil	3127420279
Residente Social	Ana Carolina García Hernández
Horario de atención	Lunes a viernes de 08:00 am a 5:00 pm

Fuente: Grupo Interdiseños S.A.S, 2025

Tabla 22. Registro Fotográfico Atención al ciudadano



Fuente: Grupo Interdiseños S.A.S, 2025

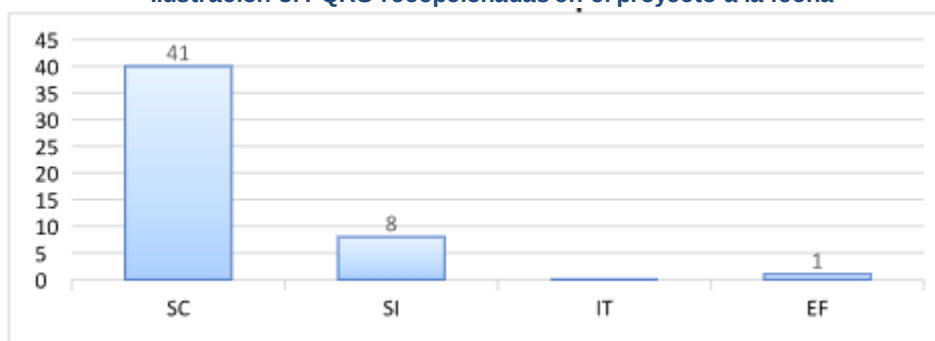
Durante el trimestre reportado el PAC funcionó en los horarios establecidos y con el personal dispuesto para la atención del público de acuerdo con el seguimiento realizado por la interventoría.

- **Requerimientos Ciudadanos.**

Para el periodo informado se reporta un total de cincuenta (50) requerimientos ciudadanos recibidos, de estos cuarenta y nueve (49) se encuentran atendidos y cerrados y uno (1) solo en revisión para respuesta.



Ilustración 3. PQRS recepcionadas en el proyecto a la fecha



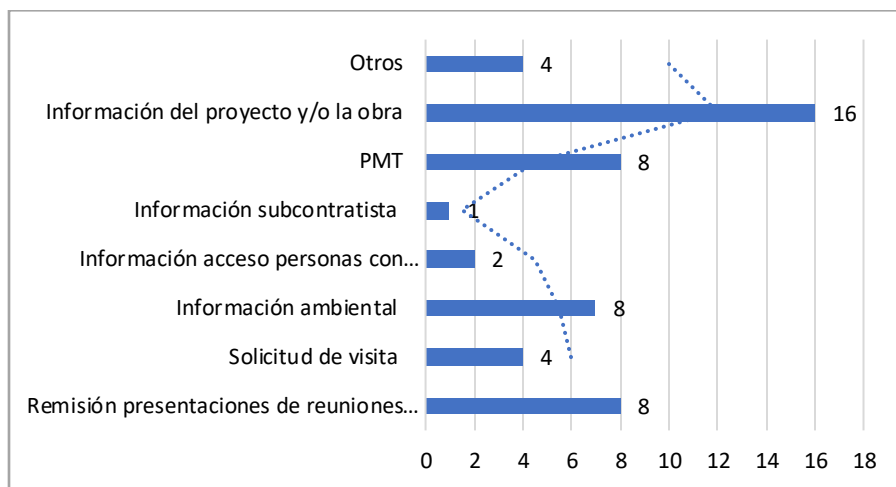
Elaboración propia, 2025.

Estado	
SC	Solución completa
SI	Solución incompleta
IT	Imposible Tramitar
R-EFR	Remitido EFR

Tal como se mencionó solo se encuentra una PQRS en trámite de respuesta y posterior cierre.

La mayoría de PQRS corresponde a solicitudes de información sobre el proyecto y las otras sobre inquietudes que surgen por la dinámica de la obra, como solicitudes de vecinos del proyecto de mejoramiento de accesos, solicitudes de arreglos de la vía y señalización sobre la autopista sur, principalmente. En la siguiente gráfica se ilustra las temáticas de los requerimientos recibidos en el proyecto.

Ilustración 4. Temas requeridos ciudadanos



Fuente: Grupo Interdiseños S.A.S, 2025

- **Atención A Veedurías Ciudadanas.**

Enero. No fue requerida información del proyecto o atención por parte de ninguna veeduría ciudadana, sin embargo, se evidencia la presencia de tres (3) veedurías ciudadanas en el comité COAC, adelantado para el mes de enero de 2025, (quienes reciben dentro de este espacio la información que necesitan); estas veedurías fueron: Red Soacha, Red Nacional y Red Municipal.

Febrero. Para el mes informado se dio atención a la veeduría Anticorrupción, el día 12 de febrero de 2025, quienes solicitan información acerca del manejo de tráfico sobre la calle 40 sur con carrera 4 y en general como se implementa este para las obras del corredor vial de lo correspondiente al lote 2.

De igual manera en la actividad de reunión mensual de seguimiento COAC, se hacen presentes representantes de veedurías ciudadanas, para el mes informado se identificaron en la reunión las siguientes: Red Municipal de Veedurías, Veeduría de Salud, Veeduría Quintanares, Veeduría Nacional y Veeduría la 30 de San Mateo.

Marzo. No fue requerida información del proyecto o atención por parte de ninguna veeduría ciudadana, sin embargo, se evidencia la presencia de ocho (8) veedurías ciudadanas en el comité COAC, adelantado para el mes de marzo de 2025, (quienes reciben dentro de este espacio la información que necesitan); estas veedurías fueron: Red Municipal de Veedurías, Veeduría de Tránsito y Transporte, Veeduría Nacional, Veeduría de Salud, Veeduría Transmilenio, Veeduría Ciudadana Soacha, Veeduría Comuna cinco, y Veeduría Xuambiental.

➤ **Programa B4. Pedagogía Para La Sostenibilidad Ambiental.**

Este programa busca generar espacios de formación para la cultura ciudadana y sostenibilidad de las obras, adelantando talleres para el aprendizaje que se implementa en tres grupos poblacionales que son: integrantes del comité COAC con comunidad general; población escolar y trabajadores de la obra. La interventoría realiza el seguimiento a este programa, encontrando que para el trimestre reportado las acciones adelantadas por parte del contratista y revisadas por la interventoría fueron:

Comité De Orientación Y Atención Ciudadana (COAC).

A través de este Comité se informa a la comunidad acerca de los avances de actividades constructivas, como de las acciones realizadas por las diferentes áreas que integran el proyecto. Las personas interesadas en hacer parte del comité COAC deben ser residentes del área de influencia, y contribuir a multiplicar la información del proyecto.

Es de anotar que estos comités se realizan la mayoría de las veces, de manera conjunta de los dos contratos: EFR-60-2019 y EFR-061-2019, considerando que el lote 1 y lote 2 constituyen el proyecto de Transmilenio Soacha fases II y III; la mayoría de las veces este COAC se desarrolla en conjunto con el lote 1, pero para el mes de abril se realizó de forma separada, teniendo en cuenta la programación de la reunión de inicio de obras del colector.

Tabla 23. Comités COAC realizados en el trimestre enero a marzo del 2025

PERIODO	Nº COMITÉ COAC	FECHA CONVOCATORIA	FECHA DE EJECUCIÓN DE COAC	Nº ASISTENTES
01 al 31 de enero de 2025	43	15, 17, 21 y 23 de enero de 2025	24/01/2025	31
01 al 28 de febrero de 2025	44	18, 20 y 21 de febrero de 2025	27/02/2025	38
01 al 31 de marzo de 2025	45	12 y 13 de marzo de 2025	27/03/2025	30

Fuente: Grupo Interdiseños S.A.S, 2025

Los comités COAC se realizaron de forma conjunta con el Lote 1.

Tabla 24. Registro Fotográfico Comité COAC



	
Foto: Desarrollo comité COAC N° 43 24-1-2025	Foto: Desarrollo comité COAC N° 45, 27-3- 2025

Fuente: elaboración propia, 2025

➤ Programa B5 De Generación De Empleo.

Conforme con lo establecido en el Apéndice E, el Contratista debe cumplir con unos porcentajes de contratación de mano de obra calificada MOC 10% del personal contratado y mano de obra no calificada MONC del 20% del personal que labora para el proyecto, residente del área de influencia (municipio de Soacha) y/o de municipios cercanos, en este caso Sibaté; de manera tal que se contribuya con los sectores, en la capacidad adquisitiva y contribuir al mejoramiento de la calidad de vida del trabajador y sus familias, residentes de estos territorios. Para dar cumplimiento a este compromiso el Contratista deberá adelantar gestiones que le permitan difundir y contratar personal residente del área de influencia.

Para el periodo informado el Contratista manifestó no haber requerido personal ante la Agencia Pública de Empleo APE, ya que cuenta con una base de datos de personal que hace parte de los municipios y se encuentran registrados ante la APE, así mismo se tienen en cuenta las hojas de vida que se reciben en el punto de atención al ciudadano.

Para la verificación del personal contratado, la Interventoría revisa y valida las certificaciones emitidas por las alcaldías de Sibaté y Soacha, también se valida la gestión de solicitud adelantada por el Contratista ante las entidades.

Porcentajes De Contratación Mano De Obra Del Área De Influencia.

De acuerdo con el Apéndice E, se tiene establecido el cumplimiento de contratación del 30% de personal del área de influencia AI, (que se cuenta del total que labora para el



Gobernación de
Cundinamarca

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

[f empresaferrearegional @efrcundinamarca @efrcundinamarca](https://www.efr-cundinamarca.gov.co/)
<https://www.efr-cundinamarca.gov.co/>

proyecto). En la tabla que se encuentra a continuación se puede observar el cumplimiento de los porcentajes de contratación de mano de obra del área de influencia de lo establecido en el PMA.

Tabla 25. Porcentajes de contratación en el trimestre I 2025

Mes	Corresponde a	Total, Personal contratado	MOC AI	% Cumplimiento	MON C AI	% Cumplimiento	Personal mujeres total	Personal mujeres AI	% Cumplimiento
43	Enero	174	18	10.3%	28	16.1%	16	4	25%
44	Febrero	185	19	10.3%	27	14,6%	17	4	23.5%
45	Marzo	132	27	21%	27	21%	18	6	33%

Fuente: Grupo Interdiseños S.A.S, 2025

De acuerdo con la información reportada por parte de interventoría, el contratista ha dado cumplimiento a los porcentajes mínimos establecidos de contratación en el mes de marzo de 2025, los dos primeros meses del año se tuvo complicación para contratar personal no calificado con experiencia en trabajo en el colector, donde se requiere que los operarios tengan experiencia en trabajo en espacios confinados, el contratista realizó convocatoria en las alcaldías de Sibaté y Soacha, sin mayores resultados, razón por la cual en enero y febrero los porcentajes en mano de obra no calificada de la zona, estuvo por debajo del 20%.

5.1.3 Proyecto Regiotram de Occidente

5.1.3.1 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.

Es importante mencionar que la Fase Previa del proyecto se ha demorado más de lo previsto, lo que ha agotado las actividades sociales contempladas para la fase Previa en el Plan de Gestión Social, y se desarrollan mayoritariamente ejercicios de información y socialización del estado del proyecto.

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

5.1.3.2 Programa Participación Comunitaria

En el marco del programa de participación comunitaria, se desarrollan reuniones con las comunidades, organizaciones sociales, comités de veedurías, entidades locales y Municipales, con el objetivo de brindar información sobre el proyecto Regiotram de Occidente, en cuanto a sus características técnicas, avances, aspectos sociales y

ambientales de gran importancia en el desarrollo del mismo.

Durante el primer trimestre de 2025, se realizaron 23 espacios de relacionamiento con las comunidades con el objetivo propiciar el dialogo constante, socialización y participación comunitaria, en las cuales participaron 325 personas. Es relevante mencionar que en el mes de enero no se realizaron por parte del Concesionario actividades sociales, ya que fue el mes de planeación.

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

Tabla 26. Reuniones de socialización con actores sociales y otras reuniones, Proyecto Regiotram – Mes de febrero de 2025

LOCALIDAD O MUNICIPIO	NÚMERO DE ASISTENTES	No DE JORNADAS
FACATATIVA	21	2
FUNZA	29	3
MADRID	36	4
MOSQUERA	23	2
BOGOTÁ	48	3
TOTAL	157	14

Tabla 27. Reuniones de socialización con actores sociales y otras reuniones, Proyecto Regiotram – Mes de marzo del 2025

LOCALIDAD O MUNICIPIO	NÚMERO DE ASISTENTES	No DE JORNADAS
FACATATIVA	17	2
FUNZA	38	1
MADRID	17	2
MOSQUERA	8	1
BOGOTÁ	88	3
TOTAL	168	9

La información relacionada corresponde al período del 01 de enero al 31 de marzo 2025, información compartida por el Concesionario, a través de los informes UMUS mensuales.

Las jornadas se desarrollan para fortalecer las capacidades comunitarias, brindar información del proyecto a ciudadanos y establecer mecanismos de relacionamiento.

En términos generales los temas tratados fueron los siguientes:

- Socialización PAGA

- Socialización avance del proyecto
- Tardes de Café
- Socialización temas ambientales
- Socialización aspectos técnicos del proyecto, Planes de Manejo de Tráfico

Es importante mencionar que muchas de las actividades desarrolladas obedecen a atención de solicitudes de las administraciones municipales y comunidad, las actividades que se ejecutan por parte de concesionario no parecen obedecer a un proceso de fortalecimiento lo que indica una capacidad muy baja de convocatoria.

También se evidencia que en el municipio de Facatativá se logra mayor participación, en tanto que es donde se tiene obra en la actualidad y concentra las actividades de gestión social.

5.1.3.4 Programa de Atención a la Comunidad

El programa de atención a la comunidad se encuentra muy estrechamente relacionado con el programa de participación comunitaria, ya que en el desarrollo de este se atienden solicitudes que disminuyen la presentación de PQR's de manera escrita; así las cosas, el 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:

A continuación, se presentan los consolidados de PQRs recibidas en los meses de enero a marzo de 2025, con su estado en el periodo de corte de este informe:

Tabla 28. PQRs recibidas y su estado

MES	RECIBIDAS	ESTADO	
		CERRADAS	ABIERTAS
Enero	1	1	0
Febrero	3	3	0
Marzo	4	1	3
Total Trimestre	8	5	3

Tabla 29. consolidada de PQRs-Regiotram a marzo de 2025

Total, de PQRs recibidas en el proyecto	Total, de PQRs cerradas durante la ejecución del proyecto	Total, de PQRs Abiertas durante la ejecución del proyecto	Total, de PQRs recibidas en el período de 01 de enero al 31 de marzo de 2025
---	---	---	--

407	404	3	8
-----	-----	---	---

Fuente: Informes mensuales Interventoría CIRO 2025

En total se han recibido 407 PQR's durante la ejecución del proyecto con corte a 31 de marzo, es importante mencionar que en este primer trimestre disminuyó la radicación de peticiones frente al proyecto.

5.1.3.5 Empleos Generados

Tabla 30. Empleos generados en el Proyecto Regiotram corte a enero de 2025-CFRO

Enero 2025						
Municipio	TOTAL MOC	GENERO		MONC	GENERO	
		F	M		F	M
Bogotá	113	20	93	32	9	23
Facatativá	13	7	6	137	6	131
Funza	1	0	1	4	0	4
Madrid	29	11	18	5	2	3
Mosquera	9	2	7	3	1	2
Otros Municipios	3	1	2	5	0	5
Grand Total	168	41	127	186	18	168

Fuente: Informes UMUS CFRO ENERO A MARZO DE 2025

Tabla 31. Empleos generados en el Proyecto Regiotram corte febrero de 2025-CFRO

Febrero 2025							
Municipio	MOC	GENERO		MONC	GENERO		TOTAL
		F	M		F	M	
Bogotá	113	20	93	32	9	23	145
Facatativá	13	7	6	137	6	131	150
Funza	1	0	1	4	0	4	5
Fusagasugá	1	1	0	1	0	1	2

Madrid	29	11	18	5	2	3	34
Mosquera	9	2	7	3	1	2	12
Soacha	1	0	1	1	0	1	2
Tenjo	1	0	1	1	0	1	2
Zipacón	0	0	0	1	0	1	1
Zipaquirá	0	0	0	1	0	1	1
Total	168	41	127	186	18	168	354

Fuente: Informes UMUS CFRO ENERO A MARZO DE 2025

Tabla 32. Empleos generados en el Proyecto Regiotram corte a marzo de 2025-CFRO

Marzo-2025							
		GENERO			GENERO		
Municipio	MOC	F	M	MONC	F	M	TOTAL
Bogotá	111	30	81	44	4	40	155
Facatativá	22	11	11	144	5	139	166
Funza	4	3	1	1	0	1	5
Fusagasugá	1	0	1	1	1	0	2
Madrid	27	4	23	7	1	6	34
Mosquera	10	3	7	2	0	2	12
Soacha	1	0	1	1	1	0	2
Tenjo	0	0	0	2	0	2	2
Zipacón	0	0	0	1	0	1	1
Zipaquirá	1	0	1	0	0	0	1
Total	177	51	126	203	12	191	380

Fuente: Informes UMUS CFRO ENERO A MARZO DE 2025

Empleos generados en el Proyecto Regiotram en el período de enero a marzo de 2025-CIRO

Tabla 33. Empleos generados en el Proyecto Regiotram enero y febrero de 2025.

EMPLEOS INTERVENTORIA		
TOTALES	DIRECTOS	INDIRECTOS
61	41	20

Fuente: CIRO.



Tabla 34. Empleos generados en el Proyecto Regiotram marzo de 2025.

EMPLEOS INTERVENTORIA		
TOTALES	DIRECTOS	INDIRECTOS
67	45	22

Fuente: CIRO.

5.1.3.6 Manejo de la Infraestructura social

Levantamiento de actas de vecindad

Durante el primer trimestre de 2025, el concesionario inicio la actividad de levantamiento de actas de vecindad de inicio en la zona de influencia del corredor férreo en los municipios de Facatativá, Mosquera, Madrid y Funza, las cuales contaron el acompañamiento de la interventoría (áreas técnica y social).

- Enero: 03 actas de vecindad
- Febrero: 48 actas de vecindad
- Marzo: 190 actas de vecindad

6. Estrategia Cultura Regio.

En el primer trimestre de 2025, Cultura Regio desarrolló una gestión en territorio que vinculó a **2.124 participantes** en **138 actividades** orientadas principalmente al fortalecimiento de los ejes educativo y comunitario. Estas acciones incluyeron espacios de socialización y articulación con entidades públicas, organizaciones sociales e instituciones locales, encuentros comunitarios y pedagógicas de sensibilización y apropiación del modelo de cultura, talleres formativos, actividades lúdico–pedagógicas, intervenciones en entornos educativos y comunitarios, y ejercicios prácticos enfocados en la promoción de la cultura ciudadana, el cuidado del entorno y la convivencia. Estas actividades se desarrollaron en los diferentes municipios y localidades del área de influencia del proyecto, fortaleciendo el relacionamiento territorial y la participación activa de la comunidad.

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.

7.1. 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 enero hasta el 31 de marzo de la vigencia 2025, es decir, el primer trimestre del año 2025. Con el objetivo de identificar la gestión oportuna de las PQRSDF radicadas, 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.

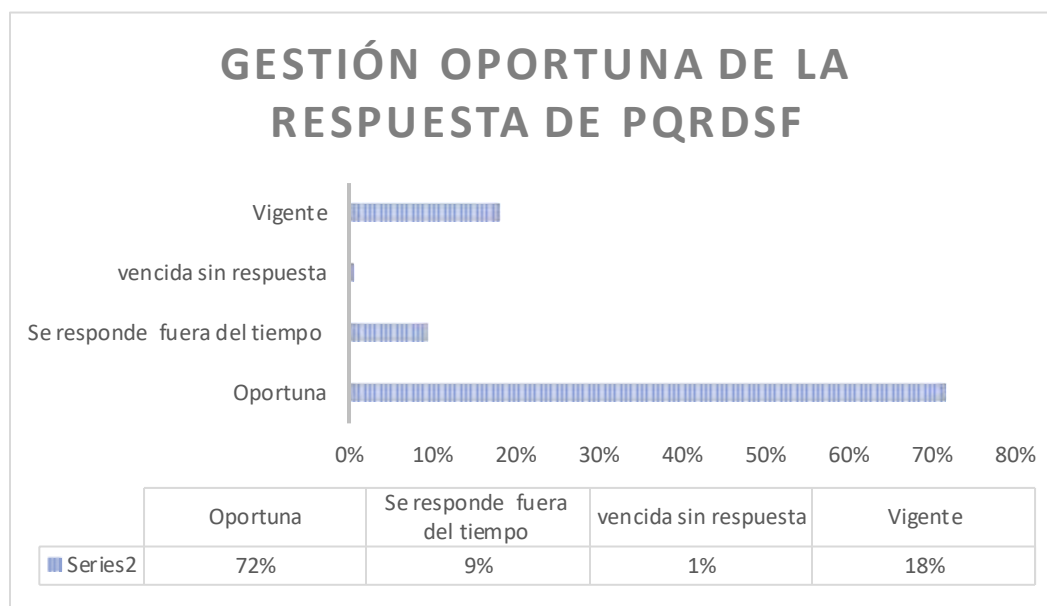
Este proceso se encuentra bajo la responsabilidad de la Dirección Administrativa y Financiera, conforme a lo establecido en el Acuerdo No. 004 de 2023, que define el manual específico de funciones y competencias, y el Acuerdo No. 003 de 2023, que estructura la organización interna de la Empresa Férrea Regional.

7.1.1. Primer trimestre de la vigencia 2025

La revisión se basó en el reporte exportado del Sistema de Gestión Documental ORFEO, complementado con la información proporcionada por la Oficina de Comunicaciones correspondiente a las PQRSDF recibidas a través de redes sociales. En total, se analizaron

170 registros, de los cuales 161 fueron radicados por el aplicativo ORFEO y 9 reportados por la Oficina de Comunicaciones.

Ilustración 1. Gestión oportuna de las PQRSDf



En el proceso de revisión se evidenció que el 72% de las PQRSDf recibidas durante el primer trimestre de 2025 fueron gestionadas y respondidas dentro del plazo legal establecido, lo cual refleja un desempeño favorable en la atención oportuna al ciudadano. Sin embargo, el 9% de los casos fueron respondidos fuera del tiempo legal, lo que indica la necesidad de fortalecer el conocimiento de la norma y sus implicaciones. Así mismo, se identificó un caso (1) se venció sin respuesta y un 18% de solicitudes que aún se encuentran en trámite, 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.

Tabla 32. Gestión de PQRSDF por dependencias en el primer trimestre

<i>Dependencia</i>	<i>Total</i>	<i>% Oportuna</i>	<i>% Fuera de tiempo</i>	<i>% Vigente</i>	<i>% Vencida sin respuesta</i>
<i>Dirección Administrativa y Financiera</i>	8	87.5%	0.0%	12.5%	0.0%
<i>Dirección de Contratación</i>	16	81.2%	0.0%	18.8%	0.0%
<i>Dirección de Estructuración Financiera</i>	1	100.0%	100.0% (1/1)	0.0%	0.0%
<i>Dirección Técnica</i>	17	82.4%	0.0%	17.6%	0.0%
<i>Gerencia General</i>	9	88.9%	11.1%	0.0%	0.0%
<i>Oficina Asesora de Planeación Institucional</i>	2	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
<i>Oficina Asesora Jurídica</i>	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
<i>Subd. de Integración, Sostenibilidad y Entorno</i>	55	58.2%	12.7%	29.1%	0.0%
<i>Subdirección de Proyectos Especiales</i>	18	44.4%	27.8%	22.2%	5.6%
<i>Subdirección de Proyectos Férreos</i>	34	82.4%	5.9%	11.8%	0.0%
<i>Oficina de Comunicaciones</i>	9	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%

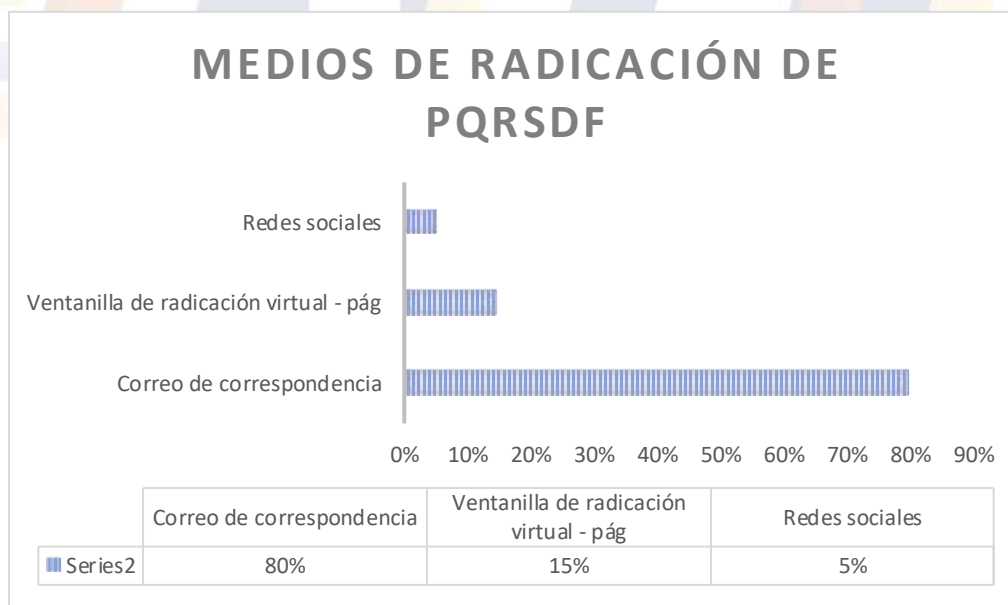
Durante el periodo evaluado, se gestionaron un total de 170 PQRSDF distribuidas en las distintas dependencias de la entidad. De estas, 122 solicitudes (71.8%) fueron respondidas de manera oportuna, cumpliendo con los tiempos establecidos; 16 (9.4%) fueron contestadas fuera del plazo legal, y 1 solicitud (0.6%) venció sin respuesta. Asimismo, 31 PQRSDF (18.2%) se encuentran vigentes, lo que indica que están dentro del término legal para ser respondidas y, por tanto, no afectan negativamente el indicador de oportunidad.



Las dependencias con 100% de cumplimiento en la respuesta oportuna son: la Oficina de Comunicaciones (9 casos), la Oficina Asesora Jurídica (1 caso), la Oficina Asesora de Planeación Institucional (2 casos) y la Dirección de Estructuración Financiera (1 caso). También se destacan con alto desempeño la Gerencia General (88.9%), la Dirección Administrativa y Financiera (87.5%), la Subdirección de Proyectos Férreos (82.4%), la Dirección Técnica (82.4%), y la Dirección de Contratación (81.2%).

En contraste, la Subdirección de Integración, Sostenibilidad y Entorno, que gestionó el mayor volumen de casos (55), reporta un 58.2% de respuestas oportunas y 12.7% fuera de tiempo, con un 29.1% de casos vigentes. Finalmente, la Subdirección de Proyectos Especiales representa el mayor desafío, con solo 44.4% de PQRSDF respondidas oportunamente, 27.8% fuera de tiempo, 22.2% vigentes, y 5.6% vencidas sin respuesta, siendo esta última la única dependencia con casos no contestados dentro del plazo legal.

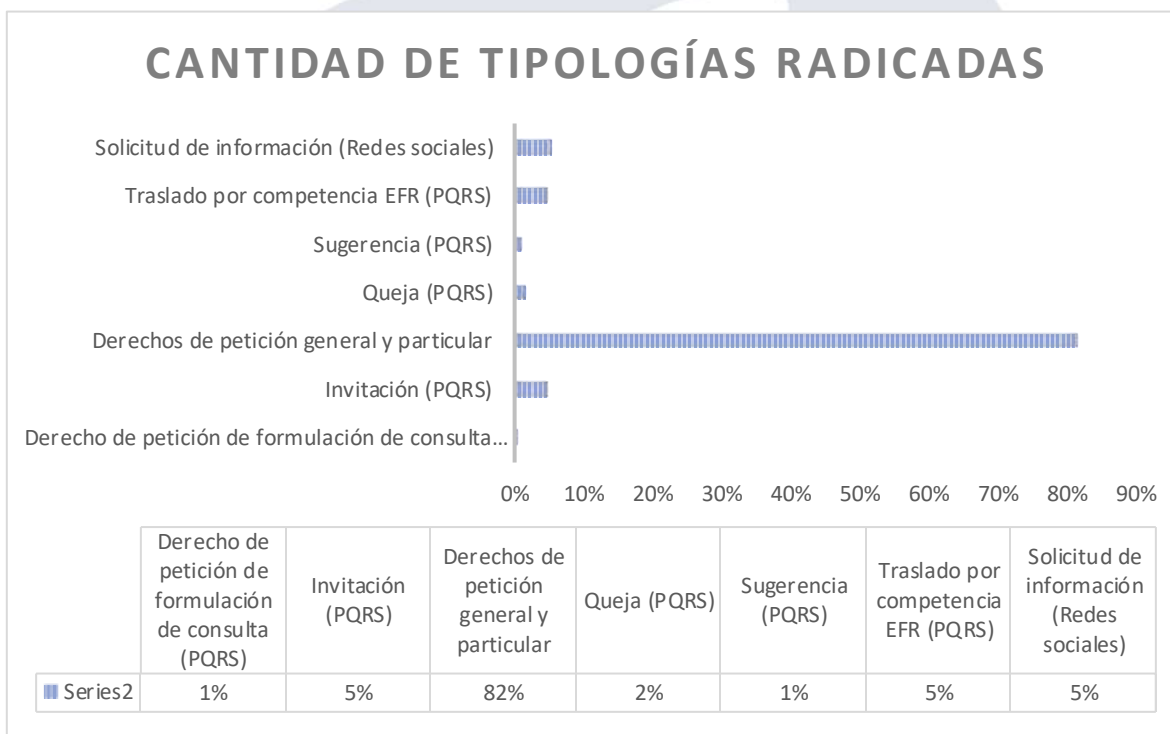
Ilustración 2. Medios de radicación de PQRSDF



En línea con los resultados anteriores, se identificó que el canal con mayor uso para la radicación de PQRSDF durante el primer trimestre de 2025 fue el correo de correspondencia institucional, con 136 registros, lo que equivale al 80% del total. En segundo lugar, se encuentra la ventanilla de radicación virtual, con 25 registros (15%), lo cual evidencia un uso creciente de los canales digitales por parte de la ciudadanía. 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. Por su parte, las redes sociales oficiales, con 9 solicitudes reportadas (5%), se posicionan como un canal complementario y estratégico para la difusión de información sobre los avances de los proyectos. Además, desde la Oficina de Comunicaciones 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 3. Cantidad de tipologías radicadas



Asimismo, al analizar la cantidad de PQRSDF recibidas según su tipología durante el primer trimestre de 2025, se identifica que la categoría más frecuente corresponde a los derechos de petición de carácter general o particular, con 139 registros, lo que representa el 82% 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 las solicitudes informativas gestionadas a través de redes sociales (9 registros), que corresponden al 5%, las invitaciones radicadas como PQRS (8

registros) con un 5% y los traslados por competencia dirigidos a la entidad (8 registros), también con un 5%. Por su parte, las quejas alcanzaron un 2% (3 registros), las sugerencias un 1% (2 registros) y se recibió un derecho de petición de consulta, que equivale al 1%. Adicionalmente, se identificaron dos derechos de petición interpuestos por un ente de control y una entidad pública, lo que resalta la interacción institucional en el marco de la transparencia.

En cuanto a las quejas recibidas durante el primer trimestre de 2025, se registraron tres comunicaciones formales por parte de la ciudadanía. Estas estuvieron relacionadas principalmente con la falta de mantenimiento en ciertos tramos del corredor férreo y con situaciones percibidas de inseguridad derivadas de la presencia de asentamientos informales en zonas aledañas. Cabe señalar que algunas de estas quejas están directamente relacionadas con actividades a cargo de contratistas de obra; sin embargo, la Empresa Férrea Regional S.A.S. realiza el debido seguimiento y escalamiento interno para su atención, en concordancia con su compromiso institucional de garantizar la calidad y el avance de los proyectos misionales.

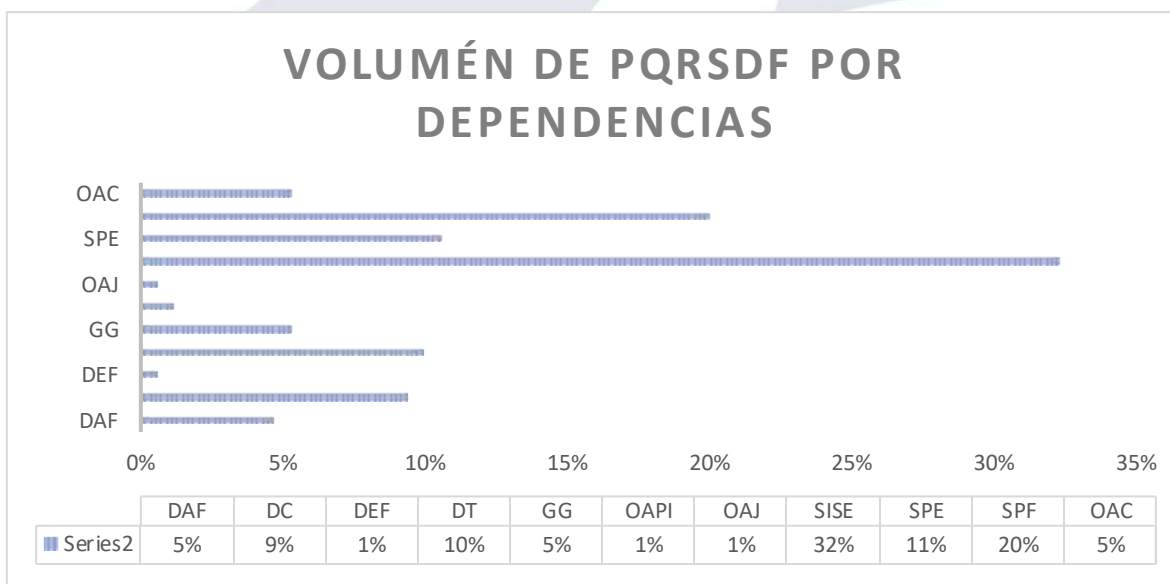
Adicionalmente, se recibió una queja anónima que manifestó preocupaciones generales sobre aspectos de la gestión pública, y cinco PQRSDF anónimas más relacionadas con solicitudes de información. En cumplimiento del Artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, esta fue publicada en la página web institucional, en el submenú “Respuesta a peticiones anónimas”, con el acompañamiento de la Oficina de Comunicaciones. La mencionada normativa establece que:

"Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y, en todo caso, en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso."

Estas observaciones, aunque limitadas en número, representan oportunidades de mejora que deben ser consideradas en los procesos de planeación, control operativo y fortalecimiento del relacionamiento institucional con la ciudadanía.

Respecto, al análisis de las sugerencias recibidas durante el primer trimestre de 2025, se evidencia el interés ciudadano por aportar a la mejora de la infraestructura relacionada con la operación del sistema. En particular, ambas sugerencias hacen referencia al uso y mejoramiento de la vía de desvío del proyecto de TransMilenio en Soacha Fases 2 y 3. Una de ellas propone que, una vez concluidas las obras, se le dé un uso oficial a dicha vía, mientras que la otra plantea su adecuación o mejoramiento. Estas observaciones reflejan una percepción activa de la ciudadanía frente a la planificación y sostenibilidad del espacio público intervenido por los proyectos, y se constituyen en insumos valiosos para el análisis técnico y social de los impactos del desarrollo de infraestructura sobre el entorno urbano.

Ilustración 4. Volumen de PQRSDF por dependencias



Finalmente, durante el primer trimestre de 2025, la Subdirección de Integración, Sostenibilidad y Entorno concentró el mayor volumen de PQRSDF, con un 32% del total verificado. Le siguió la Subdirección de Proyectos Férreos con un 20%, reflejando un alto nivel de interacción ciudadana en temas relacionados con sostenibilidad, entorno y ejecución de obras férreas. La Subdirección de Proyectos Especiales representó un 11% y la Dirección Técnica un 10%, mientras que la Dirección de Contratación gestionó el 9% de las solicitudes. Tanto la Oficina de Comunicaciones como la Gerencia General reportaron un 5% cada una, destacando el papel de la primera en la recepción a través de redes sociales. Por su parte, la Dirección Administrativa y Financiera concentró un 5%, la Oficina

Asesora de Planeación Institucional un 1% y tanto la Dirección de Estructuración Financiera como la Oficina Asesora Jurídica representaron un 1% cada una. 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.

6. 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 2025, 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 72% de las solicitudes fueron atendidas dentro del plazo legal, 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.

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

- **Seguimiento a las solicitudes fuera del tiempo legal:** El 9% de las PQRSDF fueron respondidas fuera del término legal y una (1) no recibió respuesta. Se requiere mayor seguimiento para evitar vencimientos y garantizar el derecho de los ciudadanos a recibir respuesta oportuna y el apoyo de comité directivo.
- **Atención a solicitudes en trámite:** El 18% 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, con apoyo transversal de la Oficina de Comunicaciones.
- **Fortalecer el uso de canales digitales:** Aunque el correo institucional fue el canal más utilizado (80%), la ventanilla virtual solo representó un 15%. 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.