

INFORME PLAN PARTICIPACIÓN

CON GRUPOS DE INTERÉS

I 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	14-04-2025	Creación del documento.

Responsable	Cargo	Nombre	Firma
APROBÓ	Subdirector Integración sostenibilidad y entorno	Jorge Alberto Perea	Firmado electrónicamente
	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones y Cultura Ciudadana	Diego Fernando Suarez Manzur	Firmado electrónicamente
REVISÓ	Subdirector Integración sostenibilidad y entorno	Jorge Alberto Perea	Firmado electrónicamente
	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones y Cultura Ciudadana	Diego Fernando Suarez Manzur	Firmado electrónicamente
ELABORÓ	Profesionales Sociales	Diana Santamaría	Firmado electrónicamente
		Leidi Segura G.	Firmado electrónicamente
	Contratistas Oficina de Asesora de Comunicaciones y Cultura Ciudadana	Katerin Mora Alvarado	Firmado electrónicamente
		Oscar Javier Mahecha Ramos	Firmado electrónicamente

TABLA DE CONTENIDO

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	7
5.1.2 Contrato No. 061-EFR-2019:.....	14
Gestión social del proyecto Transmilenio Soacha-Lote 2	14
5.1.3 Proyecto Regiotram de Occidente.....	17
5.1.3.1 Contrato Concesión No. 001-EFR-2020	17
5.1.3.2 Programa Participación Comunitaria.....	17
5.1.3.3 Programa de Atención a la Comunidad	20

1. INTRODUCCIÓN

La Empresa Férrea Regional (EFR S.A.S.) implementa diversas estrategias de participación ciudadana para fomentar una comunicación bidireccional, oportuna y acertada con la población del área de influencia de sus proyectos. Estos procesos están orientados a fortalecer la credibilidad y la confianza con autoridades (departamentales, municipales y locales), comunidades, propietarios y demás actores sociales, brindando espacios de atención que permitan resolver inquietudes y expectativas de manera asertiva.

En su rol como ente gestor del Sistema Integrado de Transporte de Cundinamarca y bajo los lineamientos del **Plan de Participación con Grupos de Interés (PL-EFR-RS-001, versión 1)**, la EFR presenta el avance de las actividades ejecutadas durante el primer trimestre de 2026 (enero-marzo). Este reporte detalla las acciones adelantadas con las comunidades en los proyectos Regiotram de Occidente y Troncal de Transmilenio, conforme a los contratos a cargo de la entidad.



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 cuarto trimestre de 2025

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 octubre a diciembre 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.

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 Conconcreto 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 cuarto trimestre de 2025 de 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.

Componente elegible: Plan de Gestión Social

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 2026, considerando que son los meses sobre los cuales ya se encuentra verificada información de la interventoría, 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).

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

Durante el trimestre se realizaron un total de 11 reuniones con la comunidad, de acuerdo con las exigencias y dinámica propia de la obra, las cuales se originan por necesidades de información sobre diferentes aspectos manifestados por la comunidad o identificados como necesarios de informar a los vecinos del proyecto, y así poder adelantar las obras en ejecución.

Tabla 1: Reuniones extraordinarias con la comunidad periodo reportado

Periodo	N° de reuniones extraordinarias realizadas	N° asistentes	Observaciones
01 al 31 de enero de 2026	2	15	N/A
01 al 28 de febrero de 2026	3	30	N/A
01 al 31 de marzo de 2026	6	100	N/A
Total	11	145	N/A

Fuente: Informes UMUS mensuales Interventoría CIRO 2026



En el trimestre se realizaron un total de 29 socializaciones con comunidad y entidades que tienen relación con el proyecto. A continuación, se relacionan las socializaciones realizadas con la comunidad, las cuales obedecen a la ejecución de 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, contingencias y cronograma de ejecución.

Tabla 2. Socializaciones Periodo Informado

Fecha	N° de socializaciones realizadas	N° asistentes	Observaciones
01 al 31 de enero de 2026	8	40	N/A
01 al 28 de febrero de 2026	13	60	N/A
01 al 31 de marzo de 2026	8	40	N/A
TOTAL, TRIMESTRE	29	140	N/A

Fuente: Informes UMUS mensuales Interventoría CIRO 2026

○ Sub-Programa De Divulgación

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.

A continuación, se presenta el consolidado de entrega de piezas comunicativas en el periodo.

Tabla 3. Piezas comunicativas emitidas en el periodo reportado

Periodo	Cantidad de Volantes Distribuidos	Tipo de Pieza de divulgación
01 al 31 de enero de 2026	362	VOLANTES DE INVITACIÓN - Comité de Orientación y Atención Ciudadana – COAC N° 43 - Reunión extraordinaria: Socialización Diseños Espacio Público, Carrera 7 entre calles 21 y 22. VOLANTES INFORMATIVOS - Seguimiento de Actas de vecindad Segunda visita – Conjunto Residencial Santa Cecilia - Inicio de actividades de redes Autopista Sur (Carrera 4) entre calles 12 y 11 - Suspensión temporal del servicio del agua Sector El Altico – Maiporé

Periodo	Cantidad de Volantes Distribuidos	Tipo de Pieza de divulgación
01 al 28 de febrero de 2026	550	VOLANTES DE INVITACIÓN - Comité de Orientación y Atención Ciudadana – COAC N°44 VOLANTES INFORMATIVOS - Visite nuestro Punto Satélite de Información - Seguimiento de Actas de vecindad Primera visita - Seguimiento de Actas de vecindad Segunda visita - Actividades de apiques en espacio público - Traslado de vigas Puente Vehicular Calle 22 - Izaje de Vigas Puente Vehicular Calle 22 - Demolición separador central y actividades preliminares izaje de vigas Puente Vehicular Calle 22 - Cierre de dos carriles por construcción del soterrado de 3M
01 al 31 de marzo de 2026	899	VOLANTES DE INVITACIÓN - Reunión de Avance VOLANTES INFORMATIVOS - Izaje de vigas del Puente Vehicular Calle 22 - Seguimiento de Actas de vecindad Primera visita – Diagonal 9 entre Autopista Sur (Carrera 4) y Carrera 7 - Seguimiento de Actas de vecindad Segunda visita – Diagonal 9 entre Autopista Sur (Carrera 4) y Carrera 6 - Seguimiento de Actas de vecindad Primera visita – Diagonal 9 entre Carreras 6 y 7 - Seguimiento de Actas de vecindad Segunda visita – Diagonal 9 entre Carreras 6 y 7 - Suspensión temporal del servicio de energía
TOTAL, TRIMESTRE		1.811

Fuente: Informes UMUS mensuales Interventoría CIRO 2026

○ Medios De Comunicación

En el periodo reportado se difundió información con medios de comunicación local, a través de cuñas radiales que se describe a continuación.

- Cuñas radiales

Durante el periodo reportado se gestionaron las siguientes cuñas radiales:



Gobernación de
Cundinamarca

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

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

Tabla 4: Cuñas radiales

Periodo	Medio de transmisión	N° de Volantes	Cantidad
01 al 31 de enero de 2026	Radio Rumbo -107.4 FM	Volante 245-C Volante 246-C	2
01 al 28 de febrero de 2026	Radio Rumbo -107.4 FM	Volante 252-C Volante 250 Volante 253-C	6
01 al 31 de marzo de 2026	Radio Rumbo -107.4 FM	Volante 258-C Volante 251 Volante 070	5
TOTAL, TRIMESTRE			13

Fuente: Consorcio TPF ICEACSA, 2026

- Prensa o medio escrito

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

Tabla 5. Registro Fotográfico Divulgación e información a la Comunidad

REUNIÓN DE AVANCE	
 25 mar 2026 10:41:08 a.m. Soacha	 25 mar 2026 1:17:10 p.m. Soacha

Fuente: Informes UMUS mensuales Interventoría CIRO 2026

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 6. Reporte de PQRS

Total, de PQRS recibidas a la fecha	558
PQRS cerradas	542
PQRS abiertas o en seguimiento	16

Fuente: Informes UMUS mensuales Interventoría CIRO 2026

○ Atención a Veedurías Ciudadanas

En el periodo se contó con la participación en las reuniones mensuales del Comité de Orientación y Atención a la Ciudadanía. COAC de representantes de las veedurías de Tránsito, Veeduría red Municipal, Veeduría Ambiental, en el que participan activamente. A continuación, se relacionan las veedurías:

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:

○ Comité De Orientación y Atención Ciudadana (COAC)

En el trimestre reportado se llevaron a cabo 2 reuniones con el Comité COAC, en las que se informó a los líderes y veedores comunitarios que hacen parte de este, sobre los avances del proyecto. Igualmente se atendieron inquietudes de la comunidad. En marzo no se ejecuto debido a que se llevó a cabo la reunión de avance del proyecto.

Tabla 7. Comité COAC durante trimestre

Periodo	N° Comité COAC	Fecha convocatoria	N° Convocados	Fecha de ejecución de COAC	N° Asistentes
1 al 31 de enero de 2026	43	17/01/26	37	22/01/2026	24
01 al 28 de febrero de 2026	44	20/02/26	36	27/02/2026	22

Fuente: Informes UMUS mensuales Interventoría CIRO 2026

○ Talleres De Sostenibilidad Ambiental

Los talleres de sostenibilidad están enfocados en capacitar a los miembros del comité COAC, estudiantes y trabajadores de los frentes de obra, sin embargo, el Contratista escogerá un grupo de trabajadores cada cuatro meses para el desarrollo de dichos talleres y grupos seleccionados de los colegios.

Para el trimestre reportado, se realizó el taller de sostenibilidad denominado “Actores viales, seguridad vial y señales de tránsito”

Tabla 8. Talleres de Sostenibilidad del periodo

Periodo	Fecha	Temática	Población Objeto	No. Convocados	No. Asistentes
1 al 31 de enero de 2026	NA	NA	NA	NA	NA
01 al 28 de febrero de 2026	NA	NA	NA	NA	NA
01 al 31 de marzo de 2026	19/03/2023	“Actores viales, seguridad vial y señales de tránsito”	Estudiantes - Docentes Colegio Gimnasio Integral Pavlov	35	39

Fuente: Informes UMUS mensuales Interventoría CIRO 2026

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 2026.

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

Plan de Gestión Social

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

Durante el trimestre se realizaron un total de 7 reuniones con la comunidad, de acuerdo con las exigencias y dinámica propia de la obra, las cuales se originan por necesidades de información sobre diferentes aspectos manifestados por la comunidad o identificados como necesarios de informar a los vecinos del proyecto, y así poder adelantar las obras en ejecución.

Tabla 9. Reuniones extraordinarias con la comunidad periodo reportado

Periodo	N° de reuniones extraordinarias realizadas	N° asistentes	Observaciones
01 al 31 de enero de 2026	2	8	N/A
01 al 28 de febrero de 2026	4	91	N/A
01 al 31 de marzo de 2026	1	10	N/A
Total	7	109	N/A

Fuente: Informes UMUS mensuales Interventoría CIRO 2026



Gobernación de
Cundinamarca

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

f empresaferraregional t @efrcundinamarca c @efrcundinamarca
<https://www.efr-cundinamarca.gov.co/>

○ **Sub-Programa De Divulgación.**

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

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.

Tabla 10. Consolidado piezas comunicativas distribuidas a la fecha

Tipo de Pieza Informativa	Cantidad Diseñada	Aprobados por Interventoría	Entregados a Comunidad	Instalados en PSI y otros espacios	Cantidad Total Aprobada
Volantes	95 comunicados	90	10556	910	11466
Afiches	7 modelos de afiche	7	0	258	258

Fuente: Informes UMUS mensuales Interventoría CIRO 2026

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 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 divulgación de cuña radial con el siguiente resultado:

Tabla 11. Cuñas radiales

Periodo	Medio de transmisión	Tema	Cantidad
01 al 31 de enero de 2026	N/A	N/A	N/A
01 al 28 de febrero de 2026	Radio Rumbo -107.4 FM	Convocatoria reunión de Finalización	3
01 al 31 de marzo de 2026	N/A	N/A	N/A
TOTAL, TRIMESTRE			3

Fuente: Informes UMUS mensuales Interventoría CIRO 2026

Prensa o medio escrito. Para el periodo no se requirió el uso de prensa o medios escritos.

5.1.2.2. 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 trimestre reportado se llevaron a cabo 1 reunión con el Comité COAC, en las que se informó a los líderes y veedores comunitarios que hacen parte de este, sobre los avances del proyecto. Igualmente se atendieron inquietudes de la comunidad, en febrero no se realizó debido a la ejecución de la reunión de finalización y en marzo no fue requerido debido a que el proyecto finalizó en su etapa constructiva el día 24 de marzo de 2026.

Tabla 12. Comité COAC durante trimestre

Periodo	N° Comité COAC	Fecha convocatoria	Fecha de ejecución de COAC	N° Asistentes
1 al 31 de enero de 2026	55	21/01/26	29/01/2026	30

Fuente: Informes UMUS mensuales Interventoría CIRO 2026

- **Talleres De Sostenibilidad Ambiental**

- Taller de sostenibilidad con comunidad

No se realizaron actividades para este ítem, teniendo en cuenta que estas actividades son semestrales, con este grupo teniendo en cuenta que ya se culminaron los talleres según el cronograma del programa B4.

- Taller de sostenibilidad con el sector educativo

Durante el periodo correspondiente al presente informe se realizó el TransMiChiquis con estudiantes de los grados 3, 4 y 5, en el colegio Colsubsidio Maiporé el día 10 de marzo de 2026, en donde los estudiantes calificaron como positiva y de su agrado la actividad.

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.

Durante el primer 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

5.1.3.2 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 2026, se realizaron 56 espacios de relacionamiento con las comunidades, veedurías y grupos interesados en tener información del proyecto, con el objetivo propiciar el dialogo constante, socialización y participación comunitaria, en los cuales participaron 723 personas. En los meses de enero a marzo de 2026 se continuaron las mesas con las veedurías, comunidad en general, mesas con comunidades y grupos y se continuaron los programas de fortalecimiento comunitario con organizaciones sociales

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

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

Durante este periodo, se llevaron a cabo jornadas de socialización en Bogotá, Facatativá, Madrid, Mosquera y Funza. Estos espacios permitieron atender dudas sobre el avance de las obras, cronogramas y diseños, además de gestionar inquietudes sobre el manejo de tráfico, pasos peatonales y las actas de vecindad

La participación ciudadana a través de veedurías y mecanismos de control social es un componente fundamental para la transparencia, legitimidad y sostenibilidad del proyecto Regiotram de Occidente. Dada su magnitud, impacto territorial y relevancia estratégica para

la movilidad regional, resulta indispensable que la ciudadanía cuente con espacios efectivos para hacer seguimiento a su planeación, ejecución y operación.

Tabla 13: Reuniones de socialización, Comités de Participación y otros espacios de dialogo con actores sociales enero a marzo de 2026

Ítem	Periodo	Facatativá	Mosquera	Funza	Madrid	Bogotá	TOTAL	TOTAL
Jornadas	Enero	1	0	0	4	9	14	56
	Febrero	3	1	0	6	11	21	
	Marzo	3	6	4	3	5	21	
Participantes	Enero	15	0	0	93	0	113	723
	Febrero	30	23	0	79	167	299	
	Marzo	38	44	33	143	53	311	

Fuente: Informes UMUS mensuales Interventoría CIRO 2026

○ TARDES DE CAFÉ

La información relacionada corresponde al período del 01 de enero al 31 de marzo de 2026, compartida por el Concesionario y la interventoría, a través de los informes UMUS mensuales, 67, 68 y 69.

Las jornadas denominadas "**Tardes de Café**", implementadas por la gestión social del Concesionario, han experimentado una evolución significativa en su naturaleza y alcance.

Con el inicio de la nueva fase del proyecto, este espacio ha transitado de ser un escenario meramente informativo a convertirse en una **instancia de trabajo colaborativo y diálogo técnico-social** con las organizaciones civiles y sociales del área de influencia.

Esta modificación en su objeto redefine la interacción con el entorno, priorizando las agendas de las comunidades y permitiendo que los temas de interés manifestados por los actores sociales sean el eje central de la conversación

Tabla 14. Participación comunitaria- tardes de café, Proyecto Regiotram – trimestre enero a marzo de 2026

Tardes de Café	Periodo	Facatativá	Madrid	Mosquera	Funza	Bogotá	Subtotal	Total
Jornadas	Enero	1	1	1	1	2	6	14
	Febrero	0	0	0	0	0	0	
	Marzo	1	1	1	1	4	8	
Participantes	Enero	14	16	28	10	2	70	172
	Febrero	0	0	0	0	0	0	
	Marzo	9	20	12	8	53	102	



○ FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONES SOCIALES

En los meses de enero a marzo de 2026, el Concesionario reforzó el desarrollo de jornadas de capacitación a organizaciones sociales, que están orientadas a su fortalecimiento.

Esta actividad permite generar procesos de formación, acompañamiento y articulación con organizaciones comunitarias, juntas de acción comunal, veedurías ciudadanas y demás actores sociales, facilitando su involucramiento informado en las distintas fases del proyecto. Lo anterior no solo favorece la apropiación social del mismo, sino que también fortalece los mecanismos de diálogo y construcción conjunta, reduciendo potenciales conflictos y promoviendo relaciones de confianza entre la comunidad y el Concesionario

Tabla 15: Participación comunitaria, fortalecimiento a organizaciones sociales, Proyecto Regiotram – trimestre enero a marzo de 2026

Capacitación a organización sociales	Periodo	Facatativá	Madrid	Mosquera	Funza	Bogotá	Subtotal	Total
Jornadas	Enero	0	1	1	1	0	3	9
	Febrero	1	0	0	0	0	1	
	Marzo	0	1	1	1	2	5	
Participantes	Enero	0	5	4	3	0	12	89
	Febrero	11	0	0	0	0	11	
	Marzo	0	7	7	24	28	66	

Fuente: Informes UMUS mensuales Interventoría CIRO 2026

○ CAPACITACIONES EN SEGURIDAD VIAL FERROVIARIA

Se resalta que en los meses de enero a marzo del 2026 el Concesionario ejecutó campañas y capacitaciones sobre seguridad ferroviaria y vial, en los diferentes municipios, con el fin de minimizar posibles riesgos que se puedan presentar en las zonas donde se inicien actividades de obra. A continuación, se presenta los resultados de las campañas de sensibilización en seguridad ferroviaria

La implementación de las capacitaciones de **Seguridad Vial Ferroviaria** constituye uno de los pilares preventivos más críticos de del proyecto RegioTram de Occidente. Dado que la transición hacia un sistema de transporte férreo de alta frecuencia implica un cambio de paradigma en la movilidad del departamento, estas capacitaciones son la herramienta principal para la protección de la vida y la integridad de los ciudadanos.

A través de procesos pedagógicos integrales —dirigidos a comunidades, instituciones educativas, actores viales, conductores y el comercio local— se busca transformar la relación del entorno con la infraestructura. No se trata solo de transmitir normas, sino de fomentar una **cultura de autorregulación y corresponsabilidad** en el espacio público.

Tabla 16: número capacitación en seguridad vial ferroviaria, Proyecto Regiotram – trimestre enero a marzo de 2026

Seguridad vial Ferroviaria	Periodo	Facatativá	Madrid	Mosquera	Funza	Bogotá	Subtotal	Total
Jornadas	Enero	1	1	1	0	0	3	8
	Febrero	0	0	0	1		1	
	Marzo			1	1	2	4	
Participantes	Enero	68	13	17	0	0	98	191
	Febrero	0	0	0	34		34	
	Marzo	0	0	25	11	23	59	

Fuente: Informes UMUS mensuales Interventoría CIRO 2026

5.1.3.3 Programa de Atención a la Comunidad

A través de las oficinas de atención a la comunidad y los canales dispuestos por el proyecto para la atención a la comunidad, el concesionario recibe y atiende las diferentes solicitudes e inquietudes de la comunidad.

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).

Para el periodo del presente informe se observó que el número de PQRS ha venido incrementando durante el primer trimestre de 2026, presentado el mayor número en el mes de marzo, asociado al avance de la obra, por la generación de inquietudes y expectativas de la comunidad respecto al proyecto. El siguiente cuadro presenta el comportamiento de este programa.

Tabla 17. Consolidada de PQRS-Regiotram enero a marzo de 2026

Mes	PQR's Recibidas	Cerradas	Abiertas /en seguimiento a 31/03/2026
Enero	16	16	0
Febrero	16	16	0
Marzo	25	8	17
Acumulado Proyecto	589	572	17

Fuente: Informes UMUS mensuales Interventoría CIRO 2026

En total se han recibido 589 PQRS durante la ejecución del proyecto con corte a 31 de marzo de 2026.

6. ESTRATEGIA CULTURA REGIO

Durante el primer trimestre de 2026 se desarrollaron **82 actividades en territorio, 3 espacios de formación intrainstitucional y 54 jornadas de recorridos guiados en RegioLab**, alcanzando la vinculación total de **3.232 participantes**, con mayor participación comunitaria en los municipios de Mosquera y Funza. Entre los principales logros del período se destaca la vinculación de más de 1.500 niños, niñas y adolescentes de instituciones educativas del área de influencia del RegioTram de Occidente en actividades de promoción de cultura ciudadana; el inicio de las acciones de apropiación del modelo de Cultura Regio con la empresa contratista y la interventoría del proyecto, orientadas a transversalizar el modelo de relacionamiento en las actividades territoriales; y la participación de 610 residentes, vecinos y visitantes de Cundinamarca en recorridos guiados a RegioLab, incluyendo grupos del programa “Al Colegio en Bici” de Fontibón. Asimismo, se conformó y capacitó el primer grupo de Embajadoras Regio integrado 100 % por mujeres del municipio de Funza, bajo un enfoque de género, y se dio inicio a las campañas digitales “Un aplauso de pie para”, que registró la interacción de 334 usuarios, así como a la estrategia de socialización digital dirigida a padres de familia de instituciones educativas.

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 2026, es decir, el primer trimestre del año 2026. Con el objetivo de identificar la gestión oportuna de las PQRSDf radica, 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. Primer trimestre de la vigencia 2026



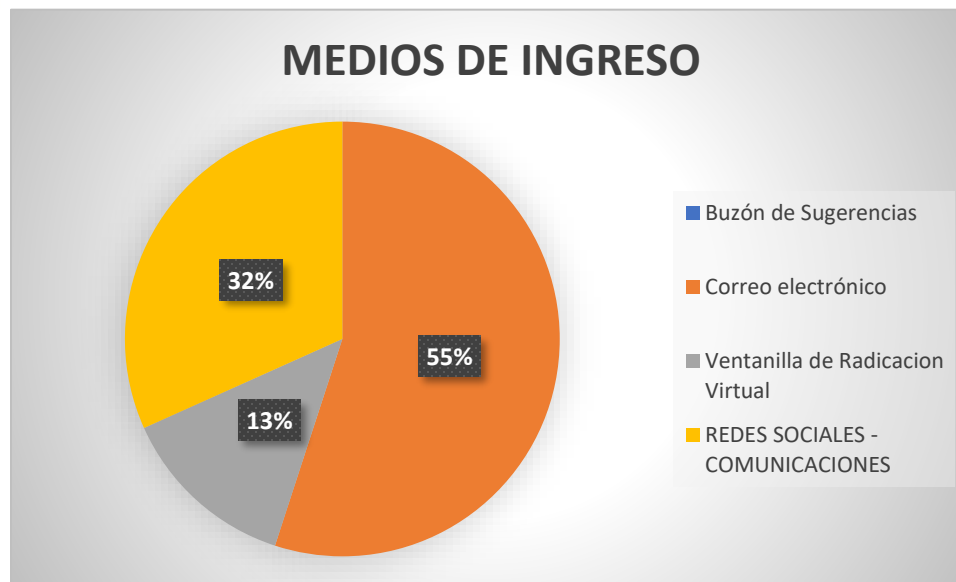


Ilustración 1. Medios de ingreso de las PQRSDF

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 309 registros, con los resultados anteriores, se identificó que el canal con mayor uso para la radicación de PQRSDF durante el primer trimestre de 2026 fue el correo de correspondencia institucional, con 170 registros, lo que equivale al 55% del total, la ventanilla de radicación virtual, con 41 registros (13%), 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 98 solicitud reportada (32%), 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.

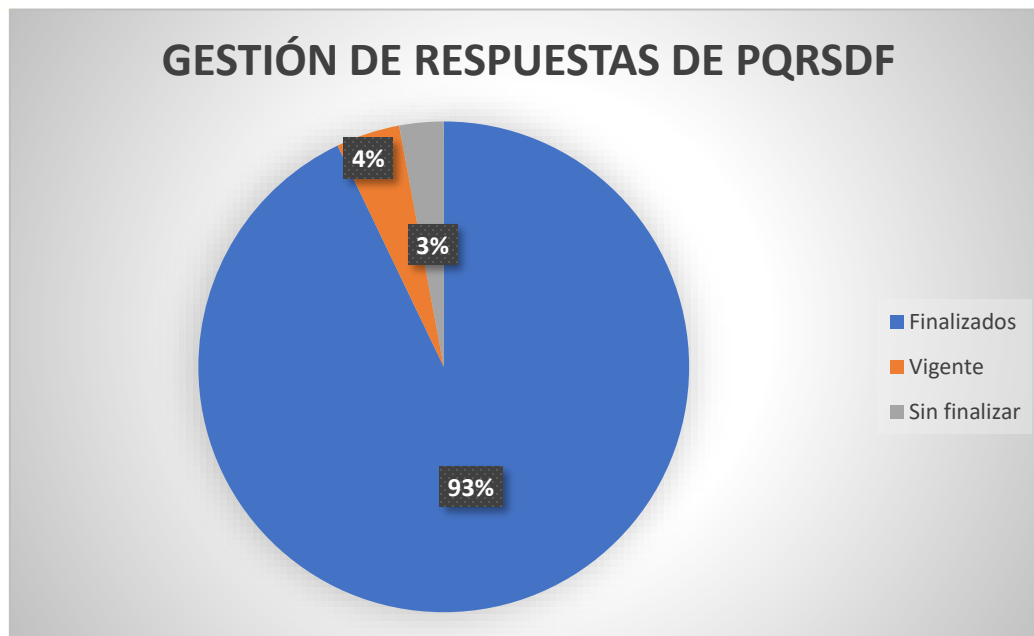


Ilustración 2. Gestión Oportuna de Respuestas de PQRSDF

En el proceso de revisión se evidenció que el 93% de las PQRSDF recibidas durante el primer trimestre de 2026 fueron gestionadas y respondidas dentro del plazo legal establecido, lo cual refleja un desempeño favorable en la atención oportuna al ciudadano. Sin embargo. Así mismo, se identificó que el 4% se encuentra en estado venció sin respuesta y un 3% de solicitudes que aún se encuentran vigentes, 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	19	94.7%	5%	0%
Dirección de Estructuración Financiera	1	100%	0%	0.0%
Dirección de Gestión Contractual de Proyectos	1	100%	0%	0.0%
Dirección Técnica	29	86.2%	10.3%	3.4%

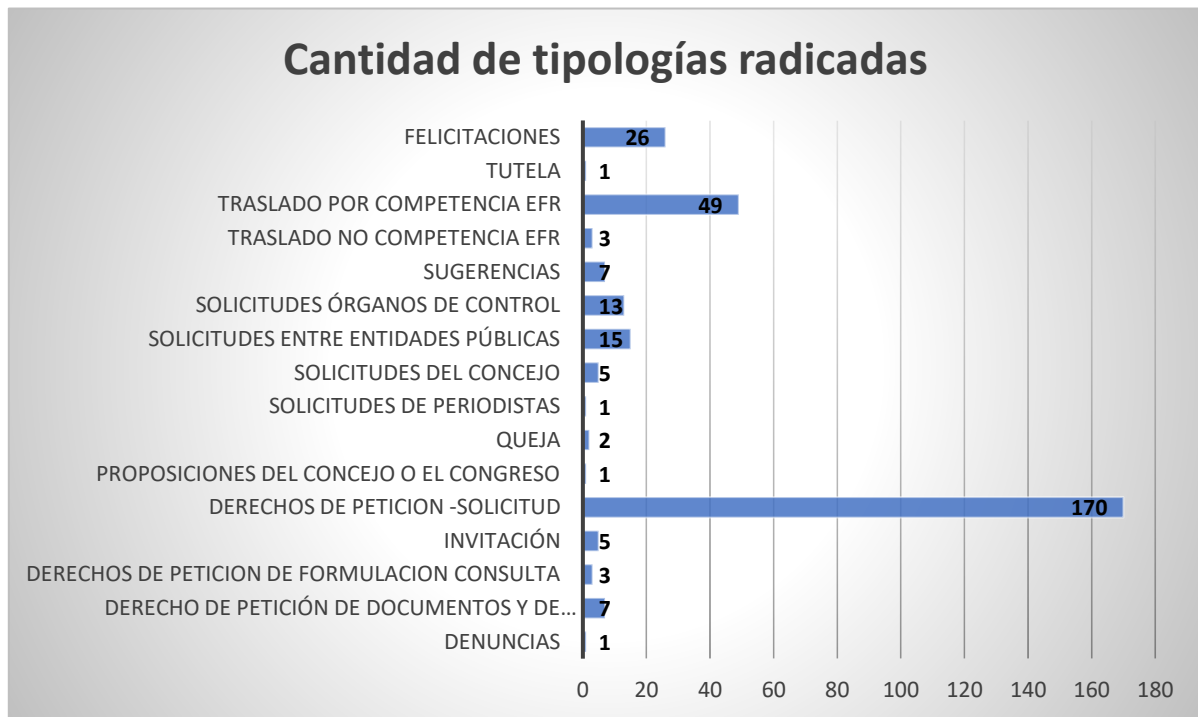
Gerencia General	5	100%	0%	0.0%
Sub-Gerencia	2	100%	0%	0%
Oficina de control interno	0	0%	0%	0%
Oficina Asesora de Planeación Institucional	2	100%	0.0%	0.0%
Oficina Asesora Jurídica	3	100%	0.0%	0.0%
Oficina de Comunicaciones y Cultura Ciudadana	102	99%	1%	0%
Subdirección de Integración Sostenibilidad y Entorno	52	86.5%	3.8%	9.6%
Subdirección de Proyectos Especiales	29	89.7%	10.3%	0.0%
Oficina de Riesgos	0	0%	0%	0%
Subdirección de Proyectos Férreos	64	90.6%	6.3%	3.1%

Tabla 18. Gestión de PQRSDf por dependencias en el primer trimestre

Las dependencias con 100% de cumplimiento en la respuesta oportuna son: Dirección de Estructuración Financiera, Dirección de Gestión Contractual de Proyectos, Gerencia General, Sub-Gerencia, Oficina Asesora de Planeación Institucional y la Oficina Asesora Jurídica. Se puede destacar el desempeño de las diferentes áreas en sus respuestas oportunas la Dirección Administrativa y financiera (94.7%), Dirección Técnica (86.2%) Oficina Asesora de Comunicaciones y Cultura Ciudadana (99%) Subdirección de Proyectos Especiales (89.7%), Subdirección de Integración, Sostenibilidad y Entorno (89.7%)

En contraste, la Subdirección de Proyectos Férreos, que gestionó el mayor volumen de casos (64), reporta un 90.6% de respuestas oportunas, con un 6.3% de casos vigentes y 3.1% de casos vencidos sin respuesta.

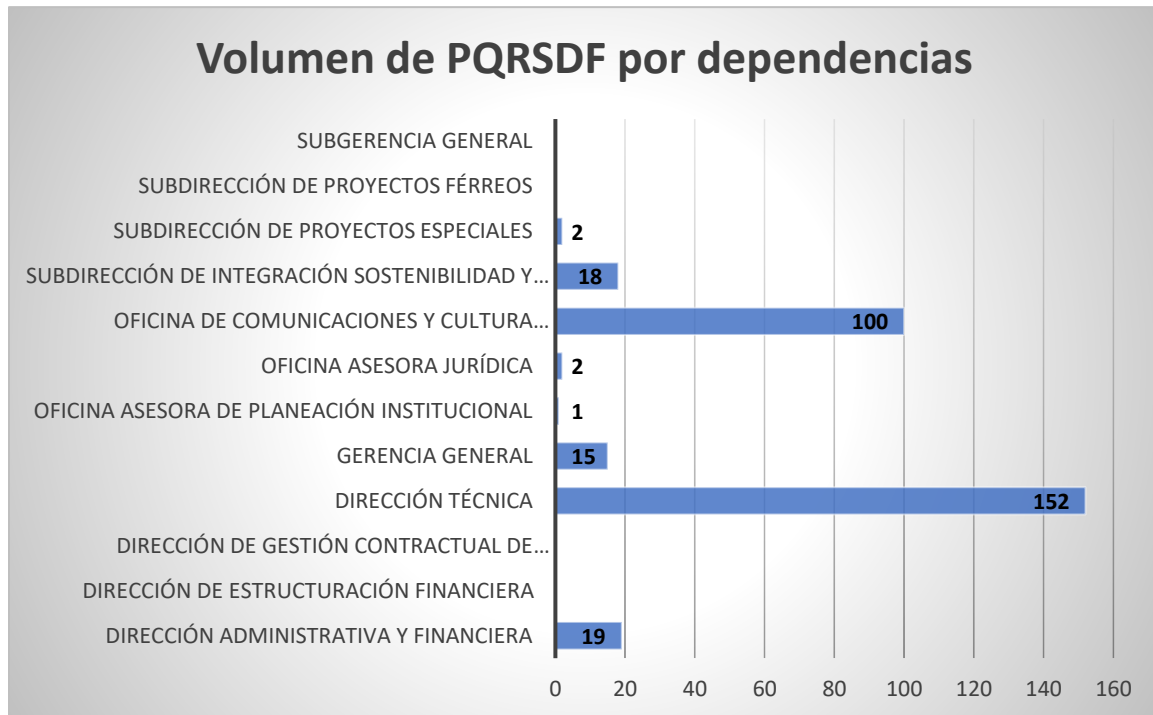
Ilustración 3. Cantidad de tipologías radicadas



Asimismo, al analizar la cantidad de PQRSDF recibidas según su tipología durante el primer trimestre de 2026, se identifica que la categoría más frecuente corresponde a los derechos de petición de carácter general o particular, con 170 registros, lo que representa el 55.02% 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 (49 registros) con un 15.86% y las felicitaciones con (26 registros) con un 8.41%, se evidencia que se encuentran tipologías como solicitudes entre entidades públicas (15 registros) con un 4.85%, solicitudes órganos de control (13 registros) con 4.21%, Por su parte, los derechos de petición de documentos y de información un 2.27% (7 registros), al igual que las sugerencias un 2.27% (7 registros), las invitaciones con un 1.62% (5 registros), solicitudes de concejo con un 1.62% (5 registros), derechos de petición de formulación consulta 0.97% (3 registros), traslados no competencia 0.97% (3 registros), quejas 0.65% (2 registros) y con un solo registro cada uno se encuentran denuncias, proposiciones del concejo o el congreso, solicitudes de periodistas y tutela. 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 primer trimestre de 2026, la Dirección Técnica concentró el mayor volumen de PQRSDf, con un 49% del total verificado. Le siguió la Oficina Asesora de Comunicaciones y Cultura Ciudadana con un 32%, seguido con la Dirección Administrativa y Financiera con un 6%, seguido la Subdirección de Integración Sostenibilidad y Entorno con un 6%, reflejando un alto nivel de interacción ciudadana en temas relacionados con sostenibilidad, entorno y ejecución de obras férreas. La Oficina Asesora Jurídica y la Subdirección de Proyectos Especiales cada una con un 0.65% y por ultimo la Oficina Asesora de Planeación Institucional con un 0.32%. 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 97.09% 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

- **Seguimiento a las solicitudes vencidas sin respuesta:** El 3% de las PQRSDF se encuentran vencidas sin 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 4% 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 (55%), la ventanilla virtual solo representó un 13% y 35% 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. CONCLUSIONES

Para concluir, el análisis del cuarto trimestre de 2025 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





empresa férrea regional

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



**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/>