

INFORME PLAN PARTICIPACIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS

II Trimestre - 2025

EMPRESA FERREA REGIONAL 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 y Cultura Ciudadana	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



1. 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 segundo trimestre (abril, mayo y junio de 2025), describiendo el avance de las diferentes actividades propuestas y ejecutadas con las comunidades de los diferentes 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 segundo 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 abril a junio 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 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



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/>

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 abril, mayo y junio 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 8 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 30 de abril de 2025	1	1	N/A
01 al 31 de mayo de 2025	3	13	N/A
01 al 30 de junio de 2025	4	13	N.A
Total	8	27	N/A

Fuente: Consorcio TPF ICEACSA, 2025

En el trimestre se realizaron un total de 8 socializaciones con comunidad y entidades.



Gobernación de
Cundinamarca

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

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

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 30 de abril de 2025	2	6	N/A
01 al 31 de mayo de 2025	6	38	N/A
01 al 30 de junio de 2025	10	33	N/A
Total	18	77	N/A

Fuente: Consorcio TPF ICEACSA, 2025.

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 30 de abril de 2025	1218	-Taller de Sostenibilidad Ambiental N° 9 “Ciudadanos por Soacha”. -Comité de Orientación y Atención Ciudadana – COAC N° 34. -¡Uso adecuado de la vía de desvío! -Visite nuestro PSI “Repuestos y Racores Calle 18”. - Invitación a Inscribirse al Comité COAC. - Funcionamiento vía de desvío - Izaje de vigas del puente peatonal “Humedal – Compartir.

PERIODO	CANTIDAD DE VOLANTES ENTREGADOS	TEMAS
01 al 31 de mayo de 2025	367	-Comité de Orientación y Atención Ciudadana – COAC N° 35. - Demolición Separador Central calle 7 con autopista Sur. -Vacante Arqueólogo -Vacante Maestro de obra -Acta de vecindad seguimiento – Anuncio primera visita. -Acta de vecindad seguimiento – Anuncio segunda visita. -Vacante Almacenista
01 al 30 de junio de 2025	216	- Comité de Orientación y Atención Ciudadana – COAC N° 36. - Carrera 3 y 4 entre calles 14 y 22 Barrio: El Dorado y El Sol Comuna: 6 - Vacante Asistente gestión documental. - Traslado redes de alta tensión - Cierre total de la calle 7 con autopista Sur (carrera 4). - Acciones de movilidad - Visita nuestro PSI – Panadería La Campiña - Invitación a inscribirse al Comité COAC.
Total	1801	N. A

Fuente: Consorcio TPF ICEACSA, 2025

• Medios De Comunicación

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.



Gobernación de
Cundinamarca

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

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

Tabla 4. Cuñas radiales

Periodo	Medio de transmisión	N° de Volantes	Cantidad
01 al 30 de abril de 2025	Cuña radial Aires Cazuqueños	201 C	2
	Radio Rumbo 107.4 FM	Volante No 200 C Volante No 201 C Volante No 202 C Volante No 203 C Volante No 204 C	6
01 al 31 de mayo de 2025	Cuña radial Aires Cazuqueños	Volante No 201 C Volante No 206 C	2
	Cuña radial Radio Rumbo		4
01 al 30 de junio de 2025	Radio Rumbo 107.4 FM	Volante No 201 C Volante No 202 C Volante No 203 C Volante No 204 C	6
	Aires Cazuqueños	Volante No 201 C	2

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 30 de abril de 2025	52 C	Invitación reunión mensual - Comité de Orientación y Atención Ciudadana – COAC N° 36	35
	206 C	Izaje de vigas puente “Humedal compartir”	81
	N/A	¡Uso adecuado de la vía de desvío!	N/A
	N/A	“Feria de Empleabilidad Municipal”	47
01 al 28 de febrero de 2025	Volante invitación N° 53– C	Invitación reunión mensual - Comité de Orientación y Atención Ciudadana – COAC N° 35	32



PERIODO	NO. DE VOLANTE	ASUNTO	CANTIDAD DE PERSONAS QUE RECIBEN
	NA	Comunicado ANI "inicio trabajos para la instalación del nuevo puente peatonal El Dorado en Soacha"	65
	208-C	Demolición separador central calle 7 con autopista Sur	65
	209-C	Vacante Arqueólogo	209
	210-C	Vacante Maestro de obra	210
	213-C	Vacante Almacenista	213
	214-C	Vacante Asistente Gestión Documental	65
01 al 30 de marzo de 2025	54-C 214-C 215-C 216-C 217-C	- Invitación reunión mensual - Comité de Orientación y Atención Ciudadana – COAC N° 40. - Vacante Asistente Gestión Documental - Traslado redes de alta tensión - Cierre total de la calle 7 con autopista Sur - Acciones de movilidad	348

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 30 de abril de 2025	2	10
01 al 31 de mayo de 2024	2	13
01 al 30 de junio de 2025	2	13

Fuente: Consorcio TPF ICEACSA, 2025



Gobernación de
Cundinamarca

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

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

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

N°	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
4	Restaurante Andy Cambio razón social Restaurante la cocina de Niko	Carrera 3C N° 24A – 08	Carolina Arroyo 3144025880	15/07/22	Activo
5	Colchones Suplacom	Carrera 4B N° 9 – 69 Sur	Alejandra Reyes 3012363966	11/07/23	Activo
6	CDA Soacha El Altico	Carrera 3 N° 0 48	José Melo 8175018	07/12/23	Activo
7	La Bolera	Carrera 5 N° 15 – 37	Luis Eduardo Cruz 3182779377	23/01/24	Activo
8	Tienda la 12	Calle 12 N° 4 – 06	Isabel Hernández 3005635523	26/01/24	Activo
9	Cafetería Rico Pan	Carrera 6a N° 15 - 69 San Luis Comuna 2	Reinaldo Uribe 3206547025	25/06/24	Activo
10	Restaurante Café en Casa	Carrera 4 N° 10 – 45 La Unión Comuna 2	Julio Cesar Mora 3014146664	18/10/2024	Activo
11	Repuestos y Racores Calle 18	Calle 18 N° 3b – 21 El Dorado Comuna 6	Clara Borray 3115960019	14/01/2025	Activo
12	Disflenal	Carrera 4 N° 9 – 03	Jorge Grajales 3008845098	14/01/2025	Activo

Fuente: Consorcio TPF ICEACSA, 2025

La Interventoría realizó el acompañamiento en la verificación y actualización de los 12 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



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.eft-cundinamarca.gov.co/>

Información Punto PAC	
Correo electrónico	atencionciudadanosocha@tsoa.com.co
Teléfono Móvil	313 8524036
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

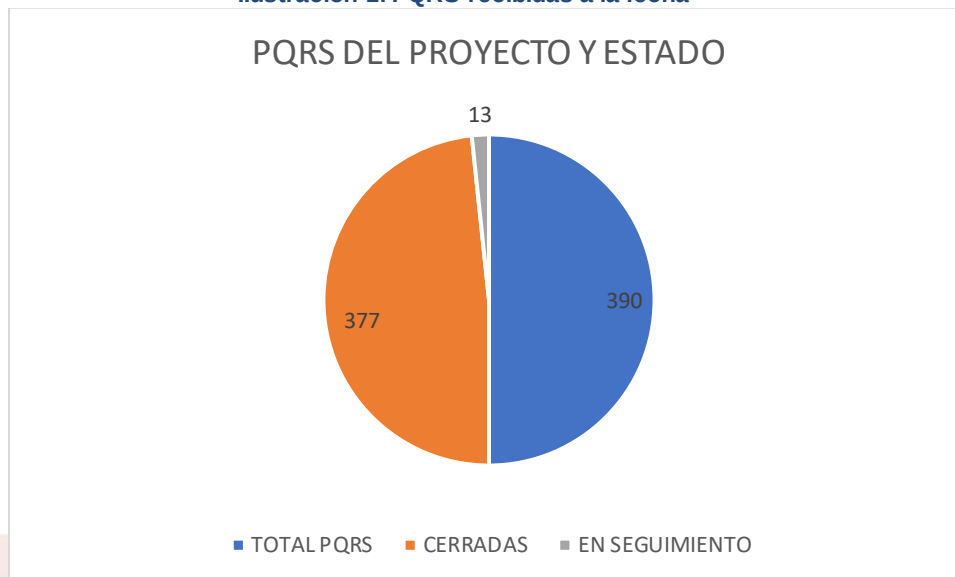
FECHA	TOTAL PQRS	TOTAL PQRS CERRADAS	PQRS RECIBIDAS EN EL PERIODO	PQRS CERRADAS DEL PERIODO	PQRS CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL PQRS CERRADAS EN EL PERIODO	TOTAL PQRS ABIERTAS
01 al 30 de abril de 2025	365	356	13	9	15	24	9
01 al 31 de mayo de 2025	381	366	22	22	6	28	15
01 al 30 de junio de 2025	390	377	9	2	6	8	13

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, del total 13 se encuentran en seguimiento.

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 13 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 peticionario, 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, o del avance de las obras. En los casos 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 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:

- Veeduría Municipal, Veeduría de Transito: tres (3) representantes.
- Soacha está Berraca: un (1) representante.



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.efer-cundinamarca.gov.co/>

- Veeduría Río Bogotá: un (1) representante
- Veeduría de Salud: dos (2) representantes
- Veeduría Xuambiental: un (1) representante
- Veeduría Soacha Indignada
- Red de Veedurías

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 trimestre 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 30 de abril de 2025	34	15/04/25	30	24/04/2025	32
01 al 31 de mayo de 2025	35	30/05/25	31	30/05/2025	50
01 al 30 de junio de 2025	36	19/06/2025	31	26/06/2025	20

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 Mayo 2025	 Foto: Capacitación con trabajadores Mayo 2025
--	--

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 -Al	% Cumplido	% Requerido en PMA	MON C Al	% Cumplido	% Requerido en PMA	Mujeres Al	% Cumplido	% requerido en PMA	Mujeres Cabeza de Hogar
Abr 2025	388	48	12%	10%	84	22%	20%	24	39%	5%	2
May 2025	428	45	11%	10%	86	20%	20%	24	39%	5%	2
Jun 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 abril, mayo y junio 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.**

En el trimestre se realizaron catorce (14) 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 30 de abril de 2025	1	20	El Contratista participa de la reunión que la EFR adelanta con las Juntas de Acción Comunal de sectores pertenecientes al municipio de Soacha, quienes solicitaron a la Entidad, información relacionada con el avance de las obras y aclarar inquietudes de los contratos para los lotes 1 y 2.
01 al 31 de mayo de 2025	11	106	Realizadas con entidades, empresas del área de influencia y comunidad
01 al 30 de junio de 2025	2	14	Realizadas con propietarios de predio Papiros 2
Total	8	50	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 trasportadores del barrio Compartir.

Foto: Reunión informativa con presidentes de JAC.

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	85 comunicados	80	10162	826	10988
Afiches	6 modelos de afiche	6	0	214	214

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 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 únicamente en el mes de mayo de 2025, con el siguiente resultado:



Gobernación de Cundinamarca

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

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

Transmisión en la emisora Radio Rumbo del municipio de Soacha del departamento de Cundinamarca, con un total de cuatro (4) cuñas (dos por día), transmitidas los días 27 y 28 de mayo de 2025, en horario que fue: 8:30 am y 5:30 pm con el siguiente texto.

*“La Empresa Férrea Regional y la Constructora Conconcreto S.A., informan que a partir del miércoles 28 de mayo de 2025 y durante un mes se implementará en jornada 24 horas la **Etapla 2** del Plan de Manejo de Tráfico sobre la Autopista Sur de la siguiente forma:*

Sentido Bogotá – Girardot desde la diagonal 30 sur hasta la calle 40 sur.

- Se mantendrán dos carriles de circulación de la siguiente forma: uno al costado derecho de la calzada occidental y un carril de **contraflujo** en la calzada oriental.
- Se hará cierre del separador central y carril izquierdo.

Sentido Girardot – Bogotá desde la calle 40 sur hasta la diagonal 30 sur.

- Se mantendrán dos carriles de circulación al costado derecho de la calzada oriental.
- Se hará cierre del separador central y carril izquierdo.

Se dispondrá de auxiliares de tráfico para la intersección de la Autopista Sur con calle 40 sur; así como para los broches de los cerramientos para el ingresos y salida de vehículos de obra. Agradecemos su comprensión”.

Prensa o medio escrito. Para el periodo informado el Contratista refiere no requerir el uso de estos medios, ya que se apoyó de medio auditivo (cuña) para la socialización del PMT, y aunque refiere adelantó gestión con el área de prensa de la alcaldía de Soacha, expresa no ha recibido respuesta de apoyo; es de aclarar que el PMA establece uso de alguno de los medios, que para el caso del trimestre fue radio (mes de mayo).

WhatsApp. Es de resaltar que este es un medio alternativo, no oficial usado como herramienta para los procesos de convocatoria o comunicación específicamente con integrantes que conforman el comité COAC. A través del Whatsapp se remite la invitación a la reunión mensual del COAC, grupo del cual hacen parte la Interventoría y la delegada de la supervisión social de la EFR.

Cartas de convocatoria a reunión. Se adelantó entrega de cartas de invitación a los comités COAC No. 46 (abril 2025), No. 47 (mayo 2025) y No. 48 (junio 2025); cartas remitidas a los integrantes del comité y las entidades del municipio, revisadas y verificadas por la Interventoría, con soporte aportados en informes mensuales que la Interventoría radica a la EFR.

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 cuatro (4) afiches en el trimestre.

El Contratista presentó su afiche No. 6 informativo PMT típico No. 15 fases 1, 2 y 3, que fue inicialmente ubicado en cada uno de los puntos informativos satélite, con un total de seis (6) afiches instalados, posteriormente se reinstalaron los tres (3) nuevos espacios en estaciones de servicio PRIMAX, TEXACO y Velosiba Primax, donde se situó este afiche.

Es decir que para el trimestre se llegó a la ubicación de 19 afiches requeridos en total.

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 Alfagres-Autopista Sur	Calle 31 sur n 4-22	William Cristancho, Jefe de sala (Encargado)	28/05/2021	Activo

N°	Nombre y Ubicación del PSI	Dirección	Datos de Contacto	Fecha de Instalación	Estado
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



Foto: PSI Ubicado en Centro recreativo parque campestre



Foto: PSI Ubicado en sala de ventas de la empresa ALFAGRES

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.

Además de las actas de vecindad y en el caso de ser requerido por el componente técnico, el área social adelanta gestiones que en beneficio del proyecto sean necesarias. Para el periodo que se reporta se adelantaron las siguientes gestiones:

Para el mes de abril no se requirieron actividades de este programa.

En mayo se reporta que el área social, adelantó los acercamientos con el señor Jorge Rangel, propietario del predio Papiros 2, abordando el tema de manejo de RCD, que se presentan sobre el terreno específicamente en la zona donde se adelantaran actividades de obra para el desarrollo del Colector Sur, quedando (en ese momento) por definir el manejo que el Contratista dará a los RCD.

Para este mismo mes se adelantó acercamiento con comunidad residente de la calle 40 con carrera 4, y con la empresa Vidriería Fenicia (Peldar), informando actividades de trabajo nocturno para rescate de tuneladora lo que implicaba afectación por ruido (para la comunidad) y por cierre de vía (para la empresa), acordando tiempos y horarios de la actividad. Actividades que se encuentra relacionadas en la tabla 35 de reuniones extraordinarias que hace parte del presente documento.

En el mes de junio se llevó a cabo reunión con el señor Jorge Rangel propietario del predio Papiros 2, quien está en disposición de adelantar los tramites de permiso para el movimiento de tierra en zona donde se adelantará construcción de parte del colector sur. Actividad adelantada en día 24 de junio de 2025, en las oficinas del señor Rangel, quedando pendiente que el Contratista defina si hará reutilización de RCD para nivelación de sector

sobre una parte del predio de Papiros 2, o si hace disposición final conforme a lo determinado en el PMA.

➤ 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.

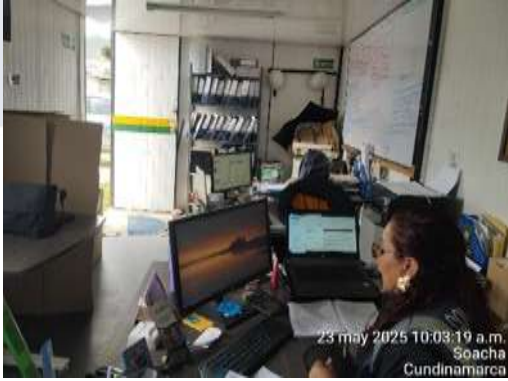
El espacio de atención ciudadana de este contrato funciona en el campamento de obra desde enero de 2024, por razones de seguridad, tema que fue reportado oportunamente a la EFR, en el mes de diciembre de 2023. La Interventoría y la EFR evidenció el funcionamiento de este punto de atención en proximidad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

	
Foto: Registro Fotográfico de Seguimiento al PAC abril 2025.	Foto: Punto de atención al ciudadano PAC, Inspección mayo 2025.

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 y siete (57) requerimientos ciudadanos recibidos, de estos cincuenta y tres (53) se encuentran atendidos y cerrados; uno (1) atendido, pero en seguimiento (PQRSD 54) y tres (3) PQRSD, abiertas.

Para el trimestre se recibieron siete (7) requerimientos ciudadanos así:

a) *Requerimientos recibidos mes de abril 2025.*

- PQRS No. 51

Tipo de requerimiento: petición donación de "material vegetal de especies de hábito arbóreo y arbustivo para la recuperación, reconfiguración, rehabilitación y restauración de los diferentes ecosistemas presentes en el municipio de Soacha y de sus zonas verdes"

Seguimiento:

El día 1 de abril de 2025, la Ingeniera María Paola Ruiz de la EFR, remite vía correo electrónico al área ambiental la solicitud que de parte Secretaría de Ambiente Minas, Desarrollo Rural y Protección Animal - SAMDRPA de la Alcaldía Municipal de Soacha, les llega con la petición. De esta forma se da por recibida la petición y la Interventoría procede a dar el traslado al Contratista.

El día 02 de abril la interventoría Grupo Interdiseños realizó el traslado de la solicitud al contratista por medio del comunicado SOACHA10-4430-25 solicitando dar respuesta en los tiempos estipulados.

El día 21 de abril mediante comunicado SAMDRPA No. 0976 la Secretaría de Ambiente remite los datos de contacto del profesional encargado para la articulación de la recepción de material vegetal y la ejecución de la actividad de siembra de las especies que se entregarán.

El día 22 de abril por medio del comunicado CC/061-INT-2899-25 el contratista remitió a la interventoría respuesta a la petición de la Secretaría de Ambiente indicando que Concreto "apoyará esta campaña con la donación de 260 individuos arbóreos y con la prestación del apoyo en el momento de la siembra de los mismos, para esto solicitamos se nos entregue un contacto con el funcionario encargado de la actividad para acordar los lineamientos de la donación y del apoyo en la siembra".

El día 22 de abril la interventoría con el comunicado SOACHA10-4500-25 realizó traslado de la respuesta dada por el contratista a la Empresa Férrea Regional indicando que se realizará la donación y apoyo solicitados y que se dará cierre al requerimiento realizado por la entidad. De esta forma se logra dar el cierre al requerimiento de la Entidad.



- **PQRS No. 52**

Tipo de requerimiento: queja, en la cual la empresa Vidriería Fenicia, reporta obstrucción del canal de drenaje (externo) aguas lluvias, lo que causa por inundación dentro de la empresa.

Área de la Solicitud: *Construcción (técnica)*

Seguimiento: el día 11 de abril de 2025, la Empresa Vidriería Fenicia de Soacha, remite al correo de servicioalcliente@conconcreto.com de Concreto queja para atención de la obstrucción que se presenta sobre el canal externo

El día 30 de abril de 2025, servicio al cliente, da traslado al área social del contrato 61/2019-EFR., patio portal para el sistema de TransMilenio Soacha, quien informa al área técnica para su correspondiente atención.

El 5 de mayo de mayo se atendió a la queja, en donde Concreto adelantó drenaje de la caja limpiando el empozamiento de la misma, posterior se ubicó la tapa a la caja. Sin embargo, la organización no firma el cierre de la PQRS, quedando en seguimiento pues expresaron esperarían el resultado de este arreglo. La Interventoría considera que se dio la respuesta al peticionario y deja en seguimiento esta queja hasta el día 16 de junio fecha en que llegó nuevo requerimiento de parte de la empresa Vidriería Fenicia, solicitando “reparación definitiva del canal de drenaje de agua lluvia en área externa de las instalaciones de FENICIA, en el municipio de Soacha, de conformidad” con especificaciones que consignan en comunicado remitido a Concreto, lo que lleva a la apertura de la PQRS No. 55.

- **PQRS No. 53**

Tipo de requerimiento: solicitud que inicialmente es allegada a la Agencia Nacional de Transporte ANI, quien procedió, a trasladar a la EFR y esta Entidad a Concreto. En la remisión el peticionario “propone la construcción de un doble retorno en el sector aproximado a la urbanización Caminos del Vínculo y Almacafé, en reemplazo de la única intersección semafórica de la Autopista Sur” (...).

Área de la Solicitud: *Construcción (técnica)*

Seguimiento:

El 2 de abril de 2025, el ciudadano remite petición a la Agencia Nacional de Infraestructura ANI.

El 9 de abril de 2025, por medio de oficio 20253060124681, la ANI, traslada petición a la Empresa Férrea Regional.

El 24 de abril de 2025 a través de comunicado 2025103100007461 la Empresa Férrea Regional, remite correo al ingeniero Francisco Gutiérrez, director del proyecto lote 2, dando traslado al requerimiento ciudadano que la Entidad recibió de parte de la ANI.



El día 6 de mayo de 2025, Conconcreto emite respuesta a la EFR, con comunicación CC/061-EFR678-25, refiriendo que la solicitud no aplica a Conconcreto debido a que los diseños fueron entregados al Contratista por la EFR, sin contemplar ese tipo de intervención que el señor solicita y la ubicación esta por fuera del área de intervención designada para el proyecto. Con esta respuesta se da cierre al requerimiento.

b) Requerimientos recibidos mes de mayo 2025.

- PQRS No. 54

Tipo de requerimiento: queja y reclamo.

Área de la Solicitud: construcción (técnica) y Social

Seguimiento: el día 04 de marzo de 2025, se presentó accidente de ciclista; Conconcreto y la interventoría (Grupo Interdiseños) se hicieron presentes en el lugar de los hechos (áreas: social, técnica y SST), levantando el registro fotográfico de los daños causados a la bicicleta de la persona accidentada. Conconcreto realizó la articulación para la revisión médica del peticionario debido al golpe que tuvo en uno de sus brazos, sin embargo, el señor Fernando Barrera (afectado), refiere no necesitar esta atención ya que se siente bien, a su vez, manifiesta preocupación por los daños causados a su bicicleta y comenta que el repuesto es “costoso” y en ese sentido si solicitará a Conconcreto indemnización, pues considera que el accidente se debió al deterioro de la vía, (deterioro que por inundación él no pudo visualizar, lo que llevó a su caída). El señor agrega que para el pago de las ruedas deberá primero realizar cotización quedando pendiente adelantarla y remitirla a Conconcreto, junto con la petición formal.

Una vez se logró verificar que el señor se encontraba bien en su estado físico y ante la negativa de recibir atención médica el señor Fernando es traslado por Conconcreto hasta su vivienda, sin reporte de novedad.

El día 15 de mayo de 2025, el Contratista recibió queja escrita por parte del señor Fernando Barrera en relación a incidente presentado el día 04 de marzo, donde debido a mal estado del corredor (causado por las lluvias) sufrió accidente en su bicicleta que llevó a la avería de las ruedas de la cicla (tipo semiprofesional), argumentando que para su arreglo requirió importarlas desde otro país, lo que genera asumir un costo no presupuestado en la economía del peticionario. El señor remite carta de solicitud con imágenes y cotización de las ruedas.

El día 12 de junio la Interventoría ha emitido requerimiento SOACHA10-4641-25, para dar celeridad a la atención y respuesta al peticionario.

El 20 de junio la Interventoría remite primer apremio a Conconcreto con carta SOACHA10-4655-25, reiterando la necesidad de atender y responder al peticionario ya que la fecha de respuesta por ley se cumplió el 6 de junio sin ser atendido.

El Contratista responde el comunicado de la Interventoría con CC/061-INT-2997-25, del 25 de junio, donde reporta las acciones adelantadas y adjuntando comunicación de respuesta



remitida al peticionario con carta CC/061-EXT-2462-25, del mismo día que fue enviada vía correo al peticionario y comunicada a través del WhatsApp No. 3138125806. De esta forma se da cierre al requerimiento del cual se adelantará seguimiento al cumplimiento del pago o reposición de las ruedas afectadas, sin embargo, el Contratista responde al peticionario.

c) Requerimientos recibidos mes de junio 2025.

- PQRS No. 55

Tipo de requerimiento: petición.

Área de la Solicitud: *Construcción (técnica).*

Seguimiento: el día 16 de junio de 2025, la empresa Vidriería Fenicia, remite carta al Contratista con petición de realizar “reparación definitiva del canal de drenaje de agua lluvia en área externa de las instalaciones de FENICIA, en el municipio de Soacha, de conformidad” con especificaciones que consignan en la comunicación, la cual contempla cinco puntos que sustentan la petición.

Aunque el Contratista se encuentra dentro de los tiempos de respuesta para atender a esta petición, la Interventoría remite comunicado SOACHA10-4664-25, del 25 de junio de 2025, solicitando al Contratista dar respuesta a la petición de la organización, esto en aras de dar claridad acerca de las indicaciones que la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá a expresado, respecto de las conexiones de desagüe que las empresas han realizado sobre vallado que daba salida a las aguas lluvias; siendo este un tema técnico que debe ser aclarado a la empresa, ya que presuntamente, “la reparación definitiva” como se solicita no es un tema relacionado con la obra.

A corte de 30 de junio de 2025, el requerimiento se encuentra en atención, estando dentro de los tiempos de respuesta conforme a lo determinado por la ley 1755 de 2015.

- PQRS No. 56

Tipo de requerimiento: queja y reclamo.

Área de la Solicitud: *Social y Administrativa.*

Seguimiento: el día 25 de junio de 2025, la Interventoría recibe correo electrónico con queja por pago no realizado a la empresa de Transporte Agua Azul refiriendo lo siguiente:

“De manera atenta solicitamos su colaboración, ya que la PQR 2025100000010602 que emitimos para la empresa Concreto haciendo la solicitud de pago de unos servicios de agua potable entregados en el 2023, no han sido cancelados. Nos hemos tratado de comunicar todos estos meses y ha sido nulo, terminando así sin ningún tipo de respuesta. Ellos nos solicitaron que debíamos generar una nueva factura con fecha de este año, la realizamos y hasta la fecha no han resuelto absolutamente nada.”



“Queremos saber el paso a seguir, porque es una falta de respeto y compromiso, que dicha empresa exprese una cosa y después no se dé una solución oportuna.”

La Interventoría reenvía de manera inmediata al Contratista el correo con la queja y emite la comunicación SOACHA10-4665-25, requiriendo al Contratista a responder a la petición.

A corte de 30 de junio de 2025, el requerimiento se encuentra en atención, estando dentro de los tiempos de respuesta conforme a lo determinado por la ley 1755 de 2015.

- PQRS No. 57

Tipo de requerimiento: queja.

Área de la Solicitud: *transito (PMT)*.

Seguimiento: el día 26 de junio de 2025, la señora Claudia Patricia Neusa Vargas, remite queja con el siguiente asunto: “Reiteración de queja por deficiente plan de movilidad en la Autopista Sur – Sentido Sibaté – Bogotá”, dirigida a los contratistas de lote 1 y lote 2.

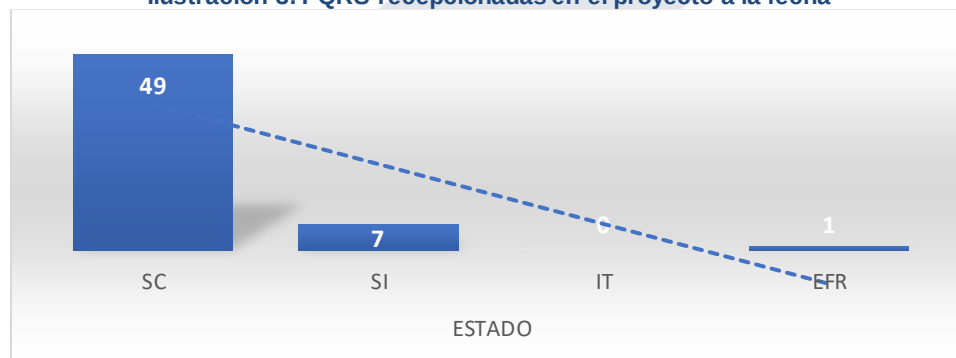
La señora expresa lo siguiente:

“Me permito reiterar mi inconformidad respecto al deficiente plan de movilidad que se está implementando en el marco de las obras sobre la Autopista Sur, particularmente en el tramo comprendido entre Sibaté y Bogotá, a la altura del futuro portal El Vínculo del sistema TRANSMILENIO S.A.S.”

Análisis de resultados de seguimiento a respuesta y atención de los requerimientos ciudadanos.

Con este reporte se puede determinar que el Contratista ha dado atención a los requerimientos ciudadanos, logrando llegar al 94,7% de cumplimiento en el proceso de atención ciudadana.

Ilustración 3. PQRS recepcionadas en el proyecto a la fecha



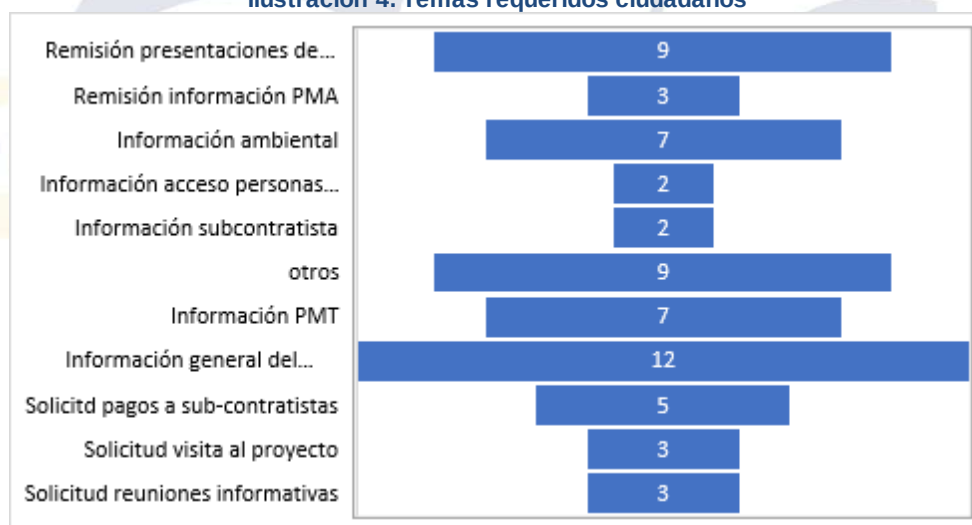
Elaboración propia, 2025.

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.

Abril. 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 abril de 2025, (quienes reciben dentro de este espacio la información que necesitan); estas veedurías fueron: Red Soacha, Red Municipal y Veeduría San Mateo.

Mayo. No fue requerida información del proyecto o atención por parte de ninguna veeduría ciudadana, sin embargo, se evidencia la presencia de siete (7) veedurías ciudadanas en el comité COAC, adelantado para el mes de mayo de 2025, (quienes reciben dentro de este

espacio la información que necesitan); estas veedurías fueron: veeduría Transmilenio, veeduría de Tránsito y Movilidad, veeduría de Salud, Red Municipal de Veedurías, veeduría San Mateo, veeduría Ciudadana y veeduría Nacional.

Junio. No fue requerida información del proyecto o atención por parte de ninguna veeduría ciudadana, pero asistieron al comité COAC del mes, ocho (8) veedurías ciudadanas las cuales fueron: Red Municipal de Veedurías; Veeduría Transito y Movilidad; Veeduría Rio Bogotá; Veeduría de la Salud; Veeduría Nacional; Veeduría San Mateo; Veeduría Ciudadana; Veeduría Transmilenio etapa 2 y 3.

➤ 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 poblaciones 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.

Tabla 23. Comités COAC realizados en el trimestre abril a junio del 2025

PERIODO	Nº COMITÉ COAC	FECHA CONVOCATORIA	FECHA DE EJECUCIÓN DE COAC	Nº ASISTENTES
01 al 30 de abril de 2025	46	15, 17, 21 y 23 de abril de 2025	24/04/2025	21
01 al 31 de mayo de 2025	47	22 y 23 de mayo de 2025	30/05/2025	42
01 al 30 de junio de 2025	48	21, 24 y 26 de junio de 2025	26/06/2025	24

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 30-05-2025	Foto: Desarrollo comité COAC 26-06- 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 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
46	Abril	192	20	10.4%	47	24.5%	18	5	28 %
47	mayo	188	20	10.6%	43	22.9%	19	5	26.3%
48	junio	185	19	10.3%	40	21.6 %	18	5	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 trimestre reportado.

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 segundo trimestre de 2025, se realizaron 17 espacios de relacionamiento con las comunidades con el objetivo propiciar el dialogo constante, socialización y participación comunitaria, en las cuales participaron 486 personas. En el mes de junio se realizaron el mayor número de actividades porque se desarrollaron las socializaciones de inicio de obra del tramo Suburbano

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

Tabla 26. Número de participantes en las socializaciones y otras reuniones, Proyecto Regiotram – trimestre de abril a junio de 2025

No DE PARTICIPANTES SEGUNDO TRIMESTRE 2025			
LOCALIDAD O MUNICIPIO	ABRIL	MAYO	JUNIO
FACATATIVA	10	2	166
MOSQUERA	0	0	95
FUNZA	0	2	79
MADRID	0	0	146
BOGOTA	40	20	0
TOTAL	50	24	486

Ilustración 5. Número de participantes en el trimestre.

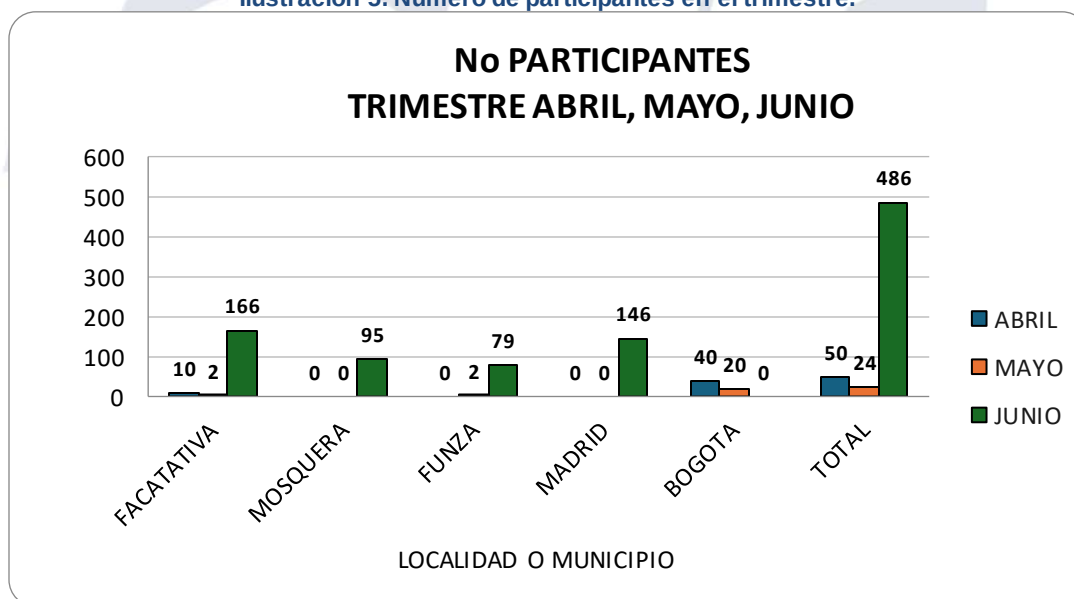
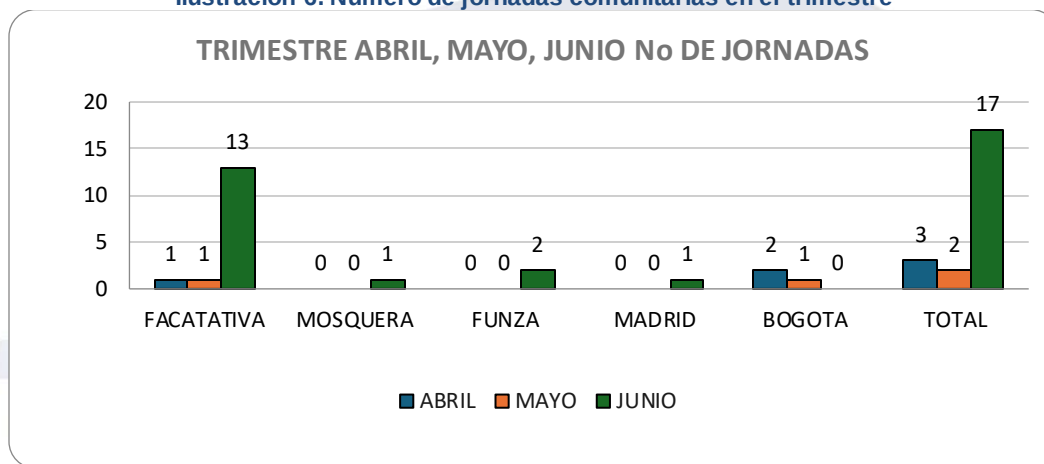


Tabla 27. Número de jornadas participación comunitaria con actores sociales y otras reuniones, Proyecto Regiotram – trimestre de abril a junio del 2025

LOCALIDAD O MUNICIPIO	No de Jornadas		
	ABRIL	MAYO	JUNIO
FACATATIVA	1	1	13
MOSQUERA	0	0	1
FUNZA	0	0	2
MADRID	0	0	1
BOGOTA	2	1	0
TOTAL	3	2	17

Ilustración 6. Número de jornadas comunitarias en el trimestre



La información relacionada corresponde al período del 01 de abril al 30 de junio 2025, compartida por el Concesionario, a través de los informes UMUS mensuales.

El mayor número de jornadas se realizaron en el mes de junio también con el mayor número de participantes porque obedecieron a las capacidades comunitarias, brindar información del proyecto a ciudadanos y establecer mecanismos de relacionamiento.

En términos generales los temas tratados fueron los siguientes:

- Socialización temas ambientales
- Socialización avance del proyecto
- Reuniones de inicio de obra del proyecto

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 Concesionario, ha definido y presentado la siguiente clasificación:

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

Tabla 28. PQRs recibidas y su estado

MES	RECIBIDAS	ABIERTAS
Enero	2	0
Febrero	3	0
Marzo	9	6
Total Trimestre	14	6

En total se han recibido 421 PQR's durante la ejecución del proyecto con corte a 30 de junio de 2023, es importante mencionar que en este segundo trimestre en el mes de junio aumentaron las PQR's con respecto a los meses anteriores, lo que obedece al inicio de obra y a la entrega del corredor férreo al Concesionario.

5.1.3.5 Empleos Generados

Tabla 29. Empleos generados en el Proyecto Regiotram trimestre de abril a junio – CFRO Mano de obra calificada.

MUNICIPIO	MOC ABRIL		MOC MAYO		MOC JUNIO	
	F	M	F	M	F	M
Bogotá	28	94	31	83	29	73
Facatativá	2	12	5	3	16	46
Funza	0	1	1	1	1	0
Madrid	11	20	4	5	1	0
Mosquera	3	7	4	5	2	1
Otros Municipio	1	5	2	8	0	0
Total	45	139	47	105	49	120

Fuente: Informes UMUS CFRO ABRIL A JUNIO DE 2025

Tabla 30. Empleos generados en el Proyecto Regiotram trimestre de abril a junio – CFRO Mano de obra No calificada.

MUNICIPIO	MONC ABRIL		MONC MAYO		MONC JUNIO	
	F	M	F	M	F	M
Bogotá	0	27	11	60	14	33
Facatativá	3	136	4	136	5	265
Funza	0	4	0	2	0	1
Madrid	0	3	0	9	0	0
Mosquera	0	2	1	4	0	2
Otros Municipio	0	7	0	4	0	1
Total	3	179	16	215	19	302

Fuente: Informes UMUS CFRO ABRIL A JUNIO DE 2025

Tabla 31. Empleos generados en el Proyecto Regiotram de abril a junio de 2025 – CIRO.

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 segundo trimestre de 2025, el concesionario finalizó 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).

Tabla 32. Actas de vecindad

ACTAS DE VECIDAD		
ABRIL	MAYO	JUNIO
241	46	220

Fuente: Informe UMUS concesionario meses de abril a junio 2025.

Nota: Los informes del trimestrales UMUS presentados por el Concesionario los meses de abril a junio están aún en revisión por parte de la interventoría.

6. Estrategia Cultura Regio.

Durante el segundo trimestre comprendido entre abril y junio, las acciones en territorio se enfocaron en la vinculación y atención de nuevos grupos poblacionales, priorizando comunidades educativas, jóvenes, líderes comunitarios y población ubicada en las áreas de influencia, al tiempo que se fortaleció la gestión con grupos de interés estratégicos como empresas del sector privado e instituciones de educación superior, entre las actividades desarrolladas, se destaca el inicio de las campañas de sensibilización de Cultura Regio, orientadas a ampliar la cobertura y el posicionamiento de los mensajes de cultura ciudadana, cuidado del entorno y sana convivencia, lo que permitió diversificar los públicos impactados y consolidar procesos formativos con mayor alcance; como resultado, se vincularon **3.987 participantes** en **125 actividades** desarrolladas durante el periodo.

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 abril hasta el 30 de junio de la vigencia 2025, es decir, el segundo trimestre del año 2025. Con el objetivo de identificar la gestión



oportuna de las PQRSDf radicas, las dependencias responsables de la gestión y las quejas y reclamos presentados por los ciudadanos, así como analizar las causas que los motivaron. Cabe destacar que, para este análisis, se utilizan como insumo el reporte de Excel del Sistema de Gestión Documental ORFEO y verificando cada uno de los radicados en este aplicativo.

Este proceso se encuentra bajo la responsabilidad de la 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. Segundo trimestre de la vigencia 2025

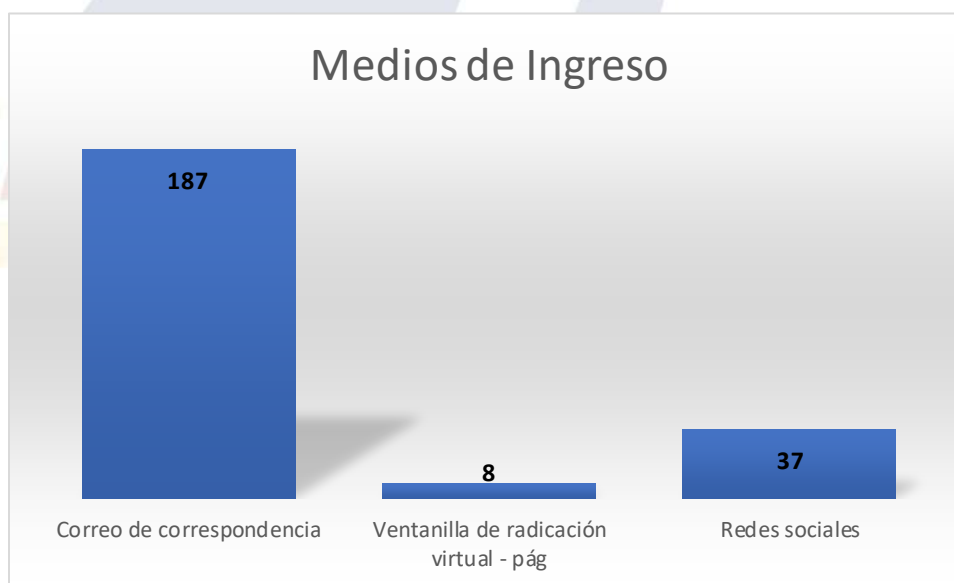


Ilustración 1. Medios de ingreso de las PQRSDf

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 232 registros, de los cuales 187 fueron radicados por el aplicativo ORFEO, 8 radicados por ventanilla de radicación página web y 37 reportados por la Oficina de Comunicaciones por medio de redes sociales.

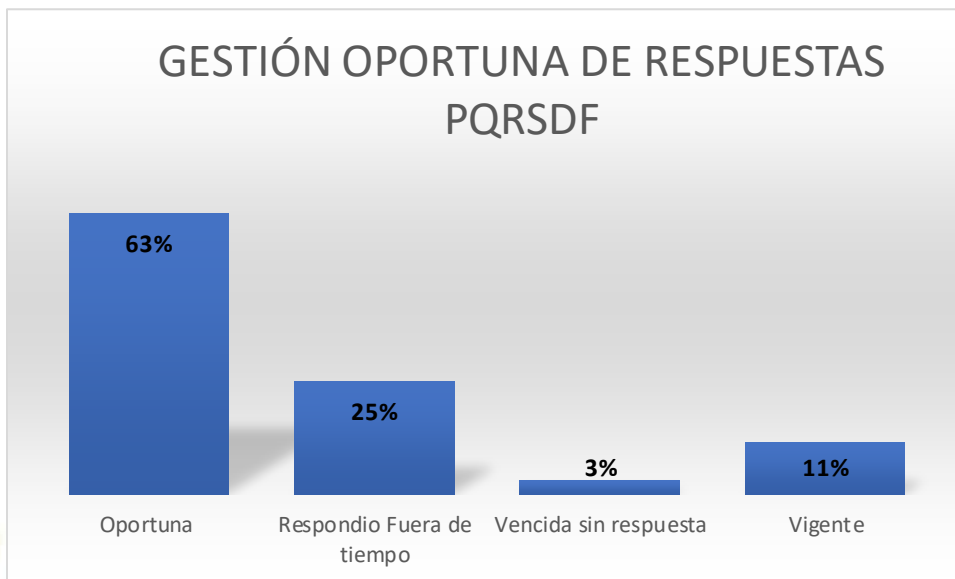


Ilustración 2. Gestión Oportuna de Respuestas de PQRSDF

En el proceso de revisión se evidenció que el 63% de las PQRSDF recibidas durante el segundo 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 25% 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 el 3% se encuentra en estado venció sin respuesta y un 11% 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.

Dependencia	Total	% Oportuna	% Fuera de tiempo	% Vigente	% Vencida sin respuesta
Dirección Administrativa y Financiera	8	87.5%	0.0%	12.5%	0.0%
Dirección de Contratación	16	81.2%	0.0%	18.8%	0.0%



Dirección de Estructuración Financiera	1	100.0%	100.0% (1/1)	0.0%	0.0%
Dirección Técnica	17	82.4%	0.0%	17.6%	0.0%
Gerencia General	9	88.9%	11.1%	0.0%	0.0%
Oficina Asesora de Planeación Institucional	2	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Oficina Asesora Jurídica	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Subd. de Integración, Sostenibilidad y Entorno	55	58.2%	12.7%	29.1%	0.0%
Subdirección de Proyectos Especiales	18	44.4%	27.8%	22.2%	5.6%
Subdirección de Proyectos Férreos	34	82.4%	5.9%	11.8%	0.0%
Oficina de Comunicaciones	9	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%

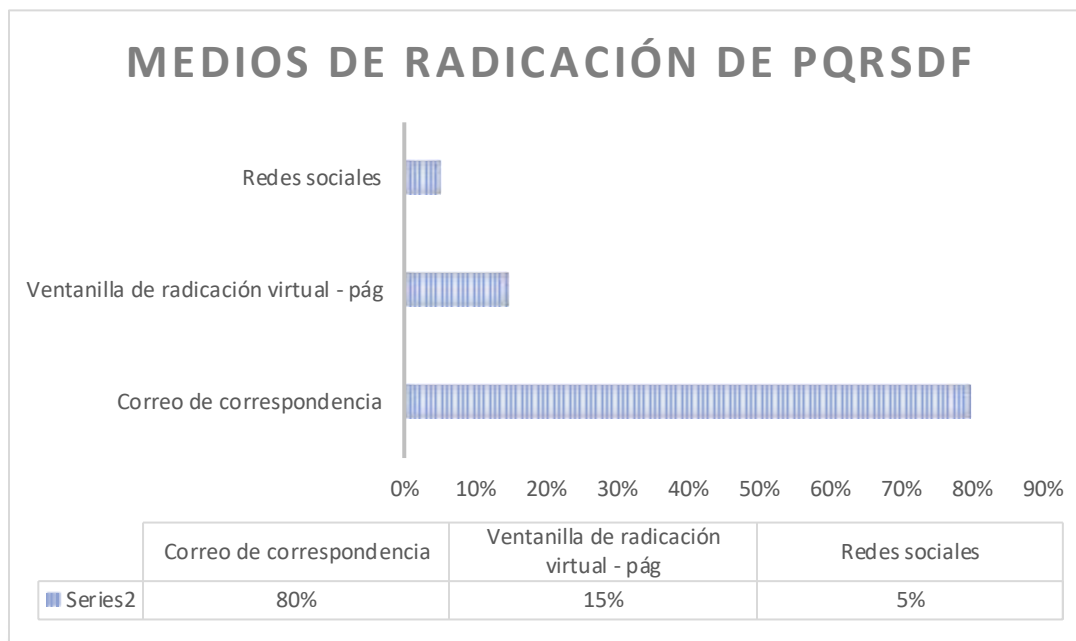
Tabla 32. Gestión de PQRSDF por dependencias en el primer trimestre

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.

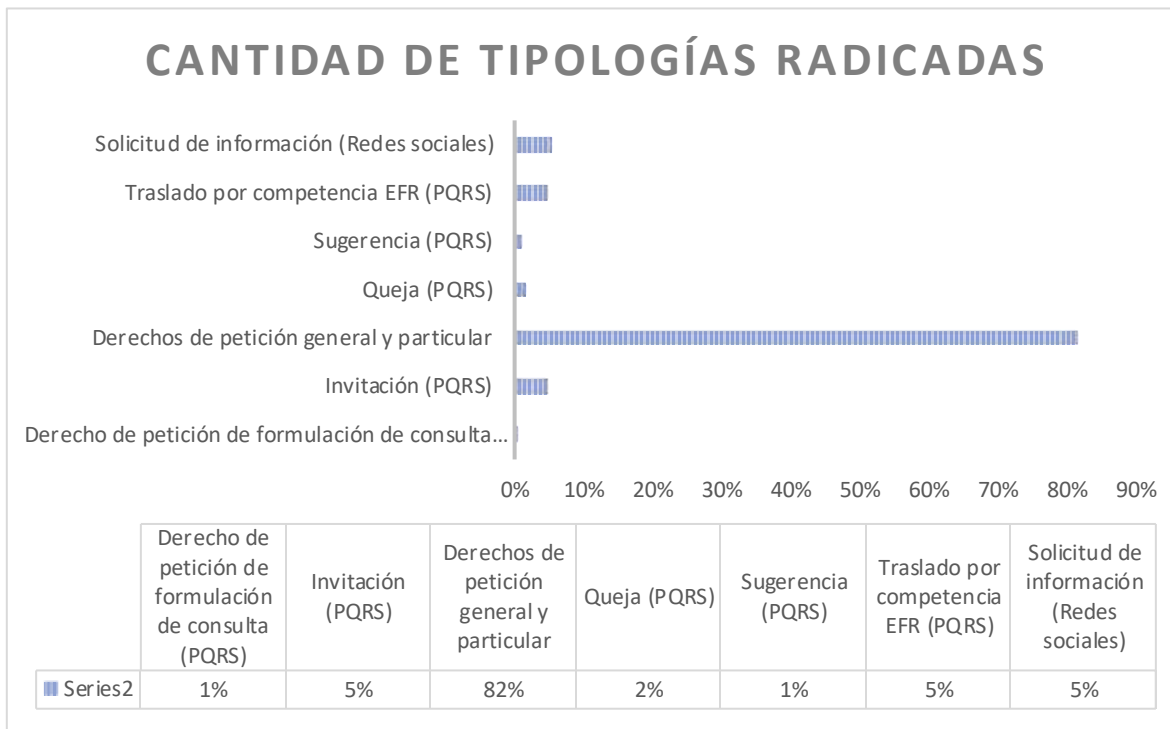


Ilustración 3. Medios de radicación de PQRSDF



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 4. 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.

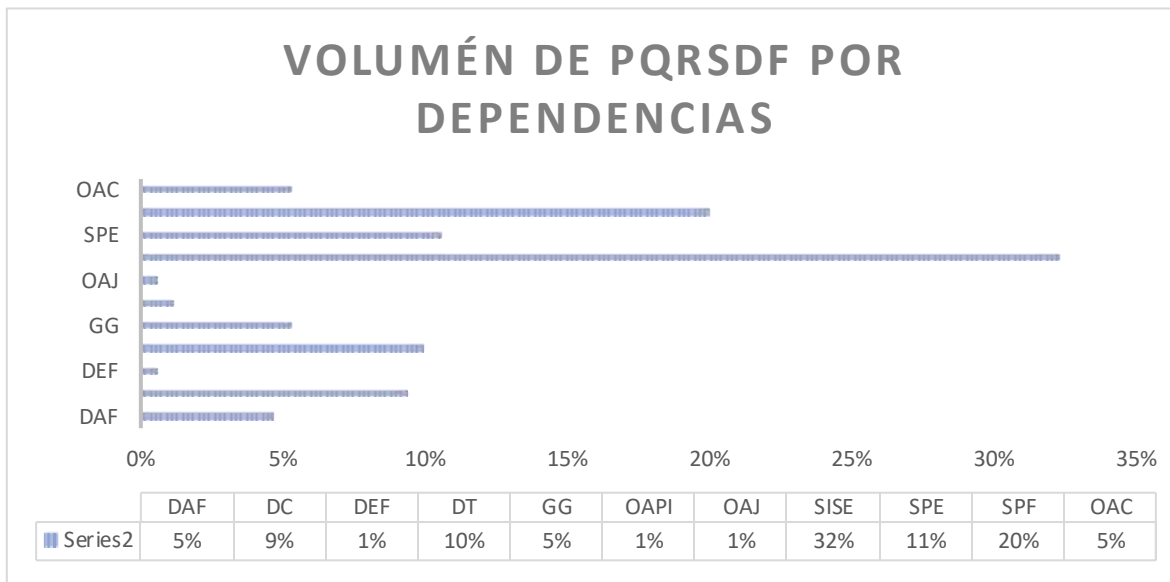
Adicionalmente, se recibió una queja anónima que manifestó preocupaciones generales sobre aspectos de la gestión pública, y cinco PQRSDF anónimas más relacionadas con solicitudes de información. En cumplimiento del Artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, esta fue publicada en la página web institucional, 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 5. 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.

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 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.

9. 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.