

INFORME PLAN PARTICIPACIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS

III 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	24-10 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 tercer trimestre 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 tercer 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 julio a septiembre 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. CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LOS CONTRATOS A CARGO DE LA EFR

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

4.1 CONTRATO NO. 060-EFR-2019

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

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





4.2 CONTRATO NO. 061-EFR-2019

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

Mediante Resolución 080 del 29 de noviembre de 2019 la Empresa Férrea Regional - EFR, adjudicó el contrato de obra pública No. 061-EFR-2019 a la Constructora Concreto S.A.

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



4.3 CONTRATO CONCESIÓN NO. 001-EFR-2020

La Empresa Férrea Regional - EFR, suscribió el contrato de Concesión No. 01-EFR-2020 con la Concesionaria Férrea de Occidente SAS – CFRO.

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



5. PROYECTOS EMPRESA FÉRREA REGIONAL

A continuación, se presentarán las actividades de Gestión Social desarrolladas en el



Gobernación de
Cundinamarca

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

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

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

Es de anotar que para lo correspondiente a este informe solamente se reporta de los meses de julio y agosto de 2025, teniendo en cuenta que aún la entidad no ha recibido el informe correspondiente al mes de septiembre de 2025. De acuerdo con el Plan de gestión social del Proyecto, se desarrollaron los siguientes programas.

➤ Programa B.1 Divulgación e información a la comunidad

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

o Reuniones Extraordinarias y Socializaciones.

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

A continuación, se presentan las actividades de cada uno de los programas del Plan de Gestión social del contrato EFR-60-2019, desarrolladas para el lote 1 en los meses de julio y agosto de 2025, considerando que aún no se cuenta con el informe correspondiente al mes de septiembre, 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 periodo reportado se realizaron un total de catorce 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	N° DE REUNIONES EXTRAORDINARIAS REALIZADAS	N° ASISTENTES	OBSERVACIONES
01 al 31 de julio de 2025	8	44	N/A
01 al 31 agosto de 2025	6	17	N/A
Total	14	61	N/A

Fuente: Consorcio TPF ICEACSA, 2025

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

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

Tabla 2. Socializaciones Periodo Informado

FECHA	N° DE SOCIALIZACIONES REALIZADAS	N° ASISTENTES	OBSERVACIONES
01 al 31 de julio de 2025	17	65	N/A
01 al 31 agosto de 2025	10	17	N/A
Total	27	82	N/A

Fuente: Consorcio TPF ICEACSA, 2025.

Sub-Programa De Divulgación

• Volantes Informativos

A continuación, se dan a conocer las piezas informativas entregadas durante los meses de julio y agosto de 2025. Estas piezas fueron previamente revisadas y aprobadas tanto por la Interventoría como por la EFR.

Tabla 3. Control de Piezas Entregadas Periodo Informado

PERIODO	CANTIDAD DE VOLANTES ENTREGADOS	TEMAS
01 al 31 de julio de 2025	780	Comité de Orientación y Atención Ciudadana – COAC N° 37



Gobernación de
Cundinamarca

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

[f empresaferreregional](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/>

PERIODO	CANTIDAD DE VOLANTES ENTREGADOS	TEMAS
		Reunión divulgación plan de emergencias y contingencias Izaje vigas puente peatonal El Altico Izaje vigas puente peatonal Humedal Compartir Acciones de movilidad Cierre total de la calle 7 con autopista Sur (carrera 4)
01 al 31 agosto de 2025	1434	Comité de Orientación y Atención Ciudadana – COAC N° 38. Cierre total de la carrera 7 con autopista Sur (carrera 4) Tala de individuos vegetales Carrera 5 entre Calle 20 y 11 Instalación de redes - CI 22 -CI 21 - Costado Oriental Visita nuestro PSI – Cafetería Donde JMS
Total	2214	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.

Tabla 4. Cuñas radiales

Periodo	Medio de transmisión	Volantes Difundidos	Cantidad Cuñas
01 al 31 de julio de 2025	Radio Rumbo	Volante N° 218-C Volante N° 219-C Volante N° 221-C	6
	Aires Cazuqueños	Volante N° 218-C Volante N° 219-C Volante N° 221-C	6
01 al 31 agosto de 2025	Cuña radial Radio Rumbo	Volante N° 221-C	6
	Cuña radial Aires Cazuqueños	Volante N° 221-C	6

Fuente: Consorcio TPF ICEACSA, 2025

Prensa o medio escrito

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



Gobernación de
Cundinamarca

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

[f empresaferreregional](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/>

- **WhatsApp.**

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

Tabla 5. Consolidado WhatsApp

PERIODO	NO. DE VOLANTE	ASUNTO	CANTIDAD DE PERSONAS QUE RECIBEN
01 al 31 de Julio de 2025	Volante invitación N° 55–C	Invitación reunión mensual - Comité de Orientación y Atención Ciudadana – COAC N° 37	35
	N° 218-C	Izaje vigas puente peatonal El Altico	68
	N° 219-C	Izaje vigas puente peatonal Humedal Compartir	68
	N° 220-C	Acciones de movilidad	68
	N° 221-C	Cierre total carrera 7 entre calles 22 y 24	68
01 al 31 de Agosto de 2025	Volante invitación N° 57–C	Invitación reunión mensual - Comité de Orientación y Atención Ciudadana – COAC N° 38	35
	N° 221-C	Cierre total carrera 7 entre calles 22 y 24	67
	N/A	Afiche Feria Laboral MHC	67

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 periodo solo se divulgó el afiche relacionado en la tabla anterior de consolidado de información compartida a través de wasap, referido a la Feria Laboral programada por el contratista Consorcio Vial de Socha.

- **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



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.efer-cundinamarca.gov.co/>

PERIODO	VALLAS INSTALADAS CON CORTE AL TRIMESTRE	
	Fijas	Móviles
01 al 31 de Julio de 2025	2	13
01 al 31 de Agosto de 2025	2	14

Fuente: Consorcio TPF ICEACSA, 2025

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

- Puntos satélites de Información**

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

Tabla 7. Relación de Puntos Satélites

N°	Nombre y Ubicación del PSI	Dirección	Estado- Observación
1	Colchones Suplacom	Carrera 4b N° 9 – 69 Sur	Activo
2	Disflenal	Carrera 4 N° 4 – 37 sur Zona Industrial	Activo
3	Estación De Servicio El Pire	Carrera 4 N° 1 – 47 sur El Salitre Comuna 1	Activo
4	CDA Soacha El Altico	Carrera 3 N° 0 - 48 El Altico Comuna 6	Activo
5	Remates Karen	Calle 6 N° 3c – 04 El Altico Comuna 6	Activo
6	Agrupación de Vivienda El Ciprés	Calle 7 N° 3a - 10 El Altico comuna 6	Activo
7	Restaurante Café en Casa	Diagonal 9 N° 4b – 101 Minnesota Comuna 2	Activo
8	Tienda la 12	Calle 12 N° 4a – 06 La Unión Comuna 2	Activo
9	Cafetería donde JMS	Calle 16 N° 5 – 03 San Luis Comuna 2	Activo
10	Panadería la Campiña	Carrera 6 N° 18 – 04 San Luis Comuna 2	Activo
11	Repuestos y Racores Calle 18	Calle 18 N° 3b – 21 El Dorado Comuna 6	Activo
12	Restaurante la	Carrera 3C N° 24a –	Activo

N°	Nombre y Ubicación del PSI	Dirección	Estado- Observación
	cocina de Niko	08 Camilo Torres II Comuna 6	
13	Secretaría de Cultura	Carrera 7 N° 14 – 72 Soacha Centro Comuna 2	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, no se requirió del levantamiento de 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



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/>

la ejecución de las obras y además a través de su apropiación generar la sostenibilidad del proyecto.

- **Punto de Atención al Ciudadano**

Tabla 9. Información Punto PAC

Información Punto PAC	
Dirección	KR 4 N° 2 – 18 Sur
Correo electrónico	atencionciudadanosocha@tsoa.com.co
Teléfono Móvil	313 8524036
Residente Social	TS J 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 o Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes (PQRS) presentadas en los meses de julio y agosto de 2025:

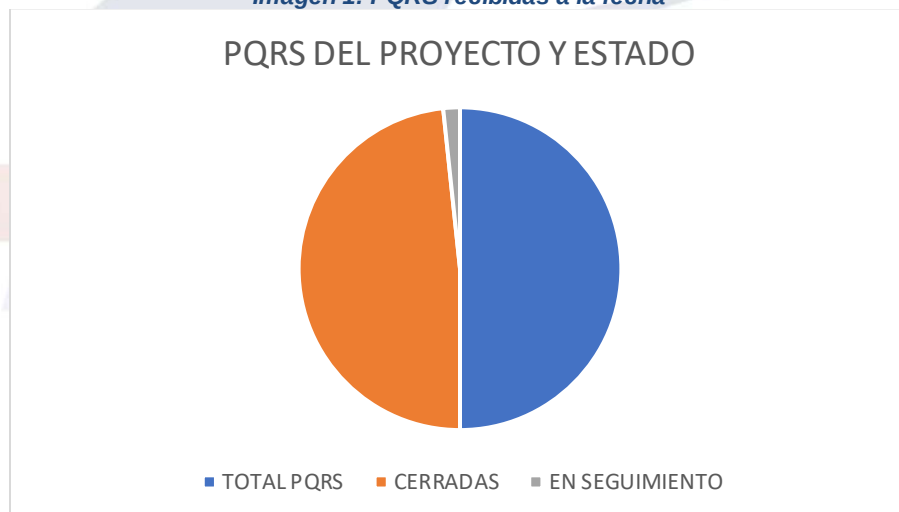
Tabla 11. PQRS recibidas periodo reportado

FECHA	TOT AL PQR S	TOTAL PQRS CERRA DAS	PQRS RECIBI DAS EN EL PERIOD O	PQRS CERRADA S DEL PERIODO	PQRS CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORE S	TOTAL PQRS CERRADA S EN EL PERIODO	TOTAL PQRS ABIERTA S
01 a 31 de Julio 2025	414	392	24	8	7	15	22
01 a 31 de agosto 2025	431	408	17	4	14	18	23

Fuente: Elaboración propia, 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 23 se encuentran en seguimiento.

Imagen 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 23 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 alguna 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 Tránsito: tres (3) representantes.
- Soacha está Berraca: un (1) representante.
- 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

 CONSORCIO TPF-ICEACSA 23/07/2025 8:35:45 p.m. Soacha Cundinamarca Contrato Interventoría 03-EFR-2020	 CONSORCIO TPF-ICEACSA 6/08/2025 8:20:11 p.m. Soacha Cundinamarca Contrato Interventoría 03-EFR-2020
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 31 de Julio de 2025	37	24/07/25	34	24/07/2025	34
01 al 31 de Agosto de 2025	38	21/08/25	35	28/08/2025	44

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 Agosto-2025	Foto: Comité COAC julio 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 periodo reportado 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	MOC - AI	% Cumplido	% Requerido en PMA	MONC AI	% Cumplido	% Requerido en PMA	Mujeres AI	% Cumplido	% requerido en PMA	Mujeres Cabeza de Hogar
01 al 31 de Julio de 2025	486	38	8%	10%	77	16%	20%	18	26%	5%	2
01 al 31 de Agosto de 2025	506	15	3%	10%	34	7%	20%	11	16%	5%	2

Fuente: Consorcio TPF ICEACSA, 2025

El contratista ha tenido afectación en su calificación debido a que no alcanzó en porcentaje de contratación local en los meses reportados, con los respectivos requerimientos por parte de la interventoría.

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 entre los meses de julio, agosto y septiembre 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**



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

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.

➤ 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 trece (13) 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
Julio 1 al 31 de 2025	5	73	N.A
Agosto 1 al 31 de 2025	4	43	N.A
Septiembre 1 al 30 de 2025	4	83	N.A
Total	13	129	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



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.efer-cundinamarca.gov.co/>

- Veeduría Soacha Indignada: un (1) representante

Tabla 17. Registro Fotográfico Reuniones con comunidad

	
Foto: Reunión Asociación ASOMUÑA	Foto: Reunión Constructora Bolívar
	
Foto: Reunión con Transportadores	Foto: Recorrido JAL Comuna 1 atención PQRS No. 58

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.



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.efer-cundinamarca.gov.co/>

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	89 comunicados	84	10472	859	11331
Afiches	6 modelos de afiche	7	0	225	226

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 pautó las siguientes cuñas radiales:

- a) **Convocatoria al taller de administración pública:** cuña radial con la emisora Radio Rumbo, invitando a la comunidad al taller de Administración Pública

Transmisión en la emisora Radio Rumbo del municipio de Soacha del departamento de Cundinamarca, en cuatro (4) cuñas, cumplidas los días 26 y 27 de julio de 2025, dos veces por día.

“La Empresa Férrea Regional y la Constructora Conconcreto S.A, en el marco del contrato 61-EFR-2019, invitan a la comunidad en general a participar del taller en administración pública que será adelantado y certificado por la Universidad de la Cámara de Comercio Unipresarial, el cual se desarrollará en dos encuentros; el primero el día 30 de julio, en horario de 8:00 a.m. a 12:00 m en el centro vida del barrio San Bernardino, calle 10 A No. 3-79. Favor confirmar asistencia por medio del número o WhatsApp 3127420279 o al correo gestionsocialpatiosocha@conconcreto.com. Esperamos contar con su participación”.

- b) **Información Cierre calle 40 sur PMT.** El Contratista implemento uso de medio radial para informar el cierre de la calle 40 sur a la altura de la carrera 6, correspondiente al PMT No. 19, avalado por la Secretaria de Movilidad de Soacha.

Cuña transmitida en la emisora Radio Rumbo del municipio de Soacha del departamento de Cundinamarca, en cuatro (4) cuñas, cumplidas los días 30 y 31 de agosto de 2025, dos veces por día, (10 am y 5 pm), con el siguiente texto:



**Gobernación de
Cundinamarca**

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

f [empresaferrearegional](https://www.facebook.com/empresaferrearegional) t [@efrcundinamarca](https://twitter.com/efrcundinamarca) o [@efrcundinamarca](https://www.instagram.com/efrcundinamarca)
<https://www.efr-cundinamarca.gov.co/>

“La Empresa Férrea Regional y la Constructora Conconcreto informan que a partir del 01 de septiembre de 2025 y por aproximadamente 3 meses, se realizara la implementación en jornada 24 horas del plan de manejo de tránsito correspondiente al cierre vial de la calle 40 su (Contigua a empresa Vidriería Fenicia- Conalvidrios) a la altura de la carrera 6 para la ejecución de las actividades de obra del colector sur y construcción del pozo intermedio.

Durante su ejecución no será permitida la movilización de vehículos sobre esta vía (excepto los correspondientes a labores de obra), se contará además con auxiliares de tráfico, señalización y broches en los cerramientos de obra para el ingreso y salida de los vehículos de obra. Además, se garantizará el paso peatonal por el sendero señalizado durante la ejecución de las actividades.

Se informa a la comunidad que utiliza la calle 40 sur, que, como vía alterna, se deberá usar la carrera 6D y tomar la diagonal 30 sur para salir hacia Bogotá o la calle 31 sur para dirigirse hacia Girardot.”

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 convocatoria a taller de administración y la socialización del PMT (cierre calle 40 sur).

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 de este medio 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. Invitaciones remitidas así: julio 21 y con recordatorio el 23 de agosto, enviada información el 21 y recordatorio el 28; y septiembre remitidas los días 18 y 19 del mes año 2025

Cartas de convocatoria a reunión. Se adelantó entrega de cartas de invitación al comité COAC No. 50 (agosto 2025); cartas remitidas a las entidades del municipio, revisadas y verificadas por la Interventoría, con soporte aportado en informe mensual que la Interventoría radica a la EFR, que fueron entregadas el día 22 de agosto de 2025, otra forma de remitir es a través de correo que es dirigido a líderes que han asistido a comités COAC y que hacen parte del directorio social identificado para el proyecto.

Afiches Informativos. Para el presente periodo se mantienen vigentes los afiches No.1 informativo general del proyecto, el No. 6 informativo PMT y se avaló el nuevo afiche de PMT cierre calle 40 sur; este último en proceso de impresión para su instalación.

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



Tabla 19. Registro fotográfico valla fija

	
Foto: Permanencia de la valla fija Instalada con información del proyecto julio 2025	Foto: Permanencia de la valla fija Instalada con información del proyecto agosto 2025

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 20. Relación De Puntos Satélites de información en funcionamiento Lote 2

Nº	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.	Número de contacto: 310-2788107	John Villareal administrador del parque	17/01/2025	Activo
3	Sala de ventas Almagres- Autopista Sur	Calle 31 sur n 4-22	William Cristancho, Jefe de sala (Encargado)	28/05/2021	Activo
4	Alcaldía de Sibaté	Calle 10 n 8-01 Sibaté	Alexander Rincón	14/03/2022	Activo
5	Depósito 1ª San Nicolás	Calle 40 sur n 7C-52	Manuel López	20/03/2022	Activo
6	Mercado la flor del valle 2	Carrera 6d n 31b 10 s	Gerardo Díaz	03/06/2022	Activo

Fuente: 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 21. Registro Fotográfico

	
Foto PSI Ubicado en el supermercado Colsubsidio Maiporé.	Foto: PSI Ubicado en alcaldía de Sibaté.
	
Foto: PSI Distribuidora la Negra.	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: Fuente: Grupo Interdiseños S.A.S, 2025

➤ **Programa B2. Manejo De La Infraestructura Social.**



Gobernación de
Cundinamarca

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

f empresaferreregional t @efrcundinamarca o @efrcundinamarca
<https://www.efer-cundinamarca.gov.co/>

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:

Julio, se desarrolló reunión informativa del PMT, por solicitud de comunidad y asociación ASOMUÑA.

Se adelantó reunión con empresa Vidriería Fenicia y comunidad de la calle 40 sur informando actividades de obra para rescate de tuneladora pozo del Pozo PL 51. Los soportes de estas acciones se ubican en carpeta B – B1- 1.1 de actas de reunión.

Empresa ALFAGRES S.A con el fin de informar y establecer acuerdos para desarrollo de las obras sobre la calle 31 sur, lo que llevó al desarrollo de dos reuniones que han sido mencionadas en el numeral 6.2.1.

Agosto, respecto a la situación que se presentó, donde la Constructora Bolívar adelantó obras sobre límite de la portería dos (2) del patio, causando socavación que afectó la entrada sin informar a Concreto de estas actividades, lo que llevó a que el área social buscara a la persona responsable de obra y gestionara acercamiento solicitando arreglo de esta socavación.

Septiembre, se adelantó visita al predio Potrero Grande, con el señor Héctor Zabala, veedor ciudadano y participante del Comité COAC, quien solicitó ante la Contraloría General de la Nación, acompañamiento para la verificación al proceso de compensación que adelantó Concreto.

Actas de vecindad: No fue necesario el levantamiento de actas de vecindad en el periodo.

➤ **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 normalmente durante el periodo del reporte.

Tabla 22. Información Punto PAC

Información Punto atención al ciudadano	
Dirección	Autopista Sur carrera 4 N°31-50 sur
Correo electrónico	gestionsocialpatiosoacha@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: Fuente: Grupo Interdiseños S.A.S, 2025

Tabla 23. Registro Fotográfico Atención al ciudadano

	
Foto: Registro Fotográfico de Seguimiento al PAC agosto 2025	Foto: Punto de atención al ciudadano PAC, Inspección septiembre 2025.

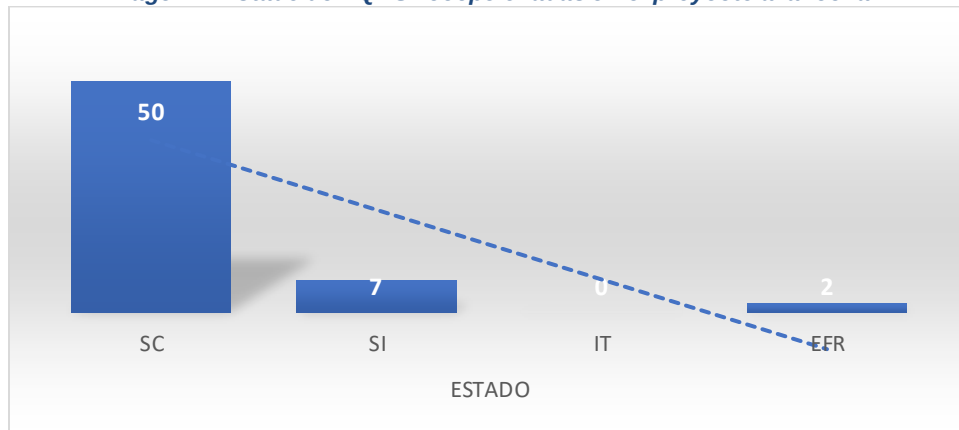
Fuente: Grupo Interdiseños S.A.S, 2025

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 reportado se recibieron tres (3) requerimientos ciudadanos y se dio cierre a los que venían del trimestre anterior, con un total de sesenta (60) requerimientos (PQRS) registradas, de las cuales se ha logrado el cierre de cuenta y nueve (59) y uno (1) abierto en seguimiento, logrando una cobertura del 98,33% en las atenciones ciudadanas y pendiente del 1,67%. A continuación, se da a conocer la trazabilidad de las atenciones ciudadanas atendidas en el trimestre.

Imagen 2. Estado de PQRS recepcionadas en el proyecto a la fecha



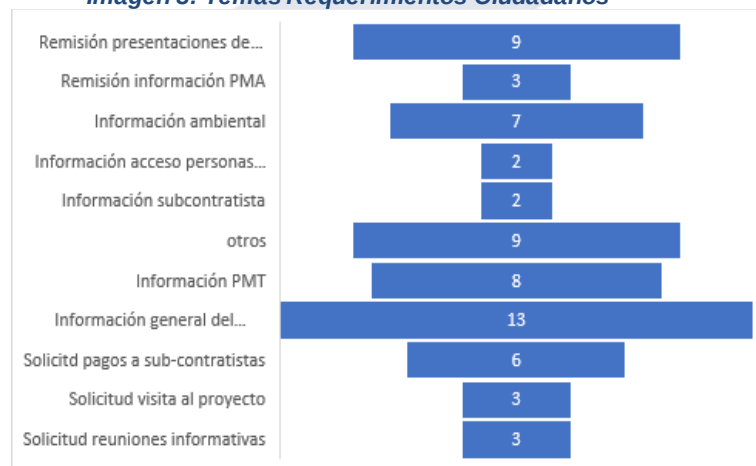
Fuente: Grupo Interdiseños S.A.S, 2025

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.

Imagen 3. Temas Requerimientos Ciudadanos



Fuente: Grupo Interdiseños S.A.S, 2025

- **Atención A Veedurías Ciudadanas.**

No fue requerida información del proyecto o solicitud de atención por parte de ninguna veeduría ciudadana, sin embargo, se evidencia la presencia de algunas veedurías en los comités COAC con el siguiente resultado:

Julio: seis (6) veedurías que fueron: Red Municipal de Veedurías, Veeduría Cableado Eléctrico, Veeduría Transito y Movilidad, Veeduría Nacional, Veeduría Ciudadana y Veeduría TransMilenio.

Agosto: cinco (5) veedurías a saber: veeduría Transmilenio, veeduría Soacha Indignada, Red Municipal de Veedurías, veeduría San Mateo, y veeduría Nacional.

Septiembre: siete (7) veedurías ciudadanas que fueron: Veeduría San Mateo, Veeduría Nacional, Red Municipal de Soacha, Veeduría Transito y Movilidad, Veeduría de la Salud, Veeduría TransMilenio II y III y Veeduría Soacha Indignada.

➤ **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; estos comités se realizaron de forma conjunta con el lote 1.

Tabla 24. Comités COAC realizados en el trimestre julio a septiembre del 2025

PERIODO	Nº COMITÉ COAC	FECHA CONVOCATORIA	FECHA DE EJECUCIÓN DE COAC	Nº ASISTENTES
Julio	49	18 y 21 /07/2025	24/07/2025	26
Agosto	50	22 y 25 /08/2025	28/08/2025	27
Septiembre	51	18 y 19 /09/2025	25/09/2025	25

Fuente: Grupo Interdiseños S.A.S, 2025

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



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/>

Tabla 25. Registro Fotográfico Comité COAC



Fuente: elaboración propia, 2025

Talleres de Sostenibilidad ambiental

Este compromiso hace referencia al desarrollo de talleres para la sostenibilidad ambiental y permanencia del proyecto, los cuales deben ser desarrollados conforme a lo establecido en el PMA y PIPMA, en sus versiones aprobadas; y se adelanta con tres grupos poblaciones que son: grupo de integrantes COAC y comunidad en general; grupo escolar y grupo de trabajadores de la obra.

a) **Capacitación a comunidad e integrantes del comité COAC.** Para el periodo reportado fue adelantado el taller en el tema de Administración Pública dirigido a comunidad en general, adelantado en dos momentos así:

Primer momento: 30 de julio de 2025, en el centro Vida San Bernardino, contando con la participación de 18 personas.

Tabla 26. Registro Fotográfico Comité COAC



Fuente: elaboración propia, 2025

Segundo momento: 11 de septiembre de 2025 con estudiantes de la misma institución educativa, cubiertos dos (2) grados; once (11) y octavo (8), con un total de 66 estudiantes capacitados para esta jornada y la misma cantidad de plegables entregados con el tema abordado que fue “Cuidado del Espacio Público”.

Tabla 27. Registro Fotográfico talleres sostenibilidad

 11 sept 2025 8:16:17 a. m. # 31-5 Cámara 14 Soacha Cundinamarca	 11 sept 2025 8:39:35 a. m. # 31-5 Cámara 14 Soacha Cundinamarca
Foto capacitación dirigida a estudiantes en tema Cuidado del Espacio Público 11-09-2025	Foto capacitación dirigida a estudiantes en tema Cuidado del Espacio Público 11-09-2025

Fuente: elaboración propia, 2025

b) Capacitación a trabajadores de la obra. El Contratista ha adelantado la capacitación dirigida al personal de obra, como se puede detallar en la siguiente tabla.

Tabla 28. Capacitaciones en el periodo reportado

Fecha	Tema	Asistentes	Observaciones
29/07/2025	Trabajo en equipo	163	Actividad cumplida y avalada por la Interventoría que se cumple acorde a lo establecido en PMA.
29/08/2025	Violencias basadas en géneros	188	Actividad cumplida y avalada por la Interventoría que se cumple acorde a lo establecido en PMA.
25/09/2025	Inteligencia Emocional	147	Actividad cumplida y avalada por la Interventoría que se cumple acorde a lo establecido en PMA.

Fuente: elaboración propia, 2025

Tabla 29. Registro Fotográfico talleres sostenibilidad

 29 Jul 2025 2:17:18 a. m. # 31-5 Cámara 14 Soacha Cundinamarca	 29 ago 2025 7:46:57 a. m. # 31-5 Cámara 4 Soacha Cundinamarca
Foto capacitación a trabajadores julio 2025	Foto capacitación a trabajadores agosto 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 30. Porcentajes de contratación en el trimestre 2025.

Mes	Corresponde a	Total, Personal contratado	MOC AI	% Cumplimiento	MONC AI	% Cumplimiento	Personal mujeres total	Personal mujeres AI	% Cumplimiento
50	Julio 2025	212	21	10%	49	23,1%	18	5	27,8%
51	Agosto 2025	201	23	11,4%	51	25,4%	20	6	30%

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 el proyecto cambio de fase en el mes de julio, iniciando la fase de construcción, lo que activo los programas definidos en los instrumentos de gestión socioambiental 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 tercer trimestre de 2025, se realizaron 34 espacios de relacionamiento con las comunidades, con el objetivo propiciar el dialogo constante, socialización y participación comunitaria, en las cuales participaron 949 personas. En los meses de agosto y septiembre se realizaron el mayor número de actividades porque se desarrollaron las socializaciones de inicio de obra del tramo Suburbano y se iniciaron los programas de fortalecimiento comunitario con mayor número de organizaciones sociales

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

Tabla 31. Reuniones número de actores sociales y otras reuniones, Proyecto Regiotram – Meses de julio a septiembre 2025

No DE JORNADAS TERCER TRIMESTRE 2025			
LOCALIDAD O MUNICIPIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMRBE
FACATATIVA	1	2	2
MOSQUERA	2	1	5
FUNZA	0	1	1
MADRID	0	2	2
BOGOTA	2	5	8
TOTAL	5	11	18

Tabla 32. número de jornadas de participación comunitaria con actores sociales y otras reuniones, Proyecto Regiotram – trimestre julio a septiembre de 2025

No DE PARTICIPANTES TERCER TRIMESTRE 2025			
LOCALIDAD O MUNICIPIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMRBE
FACATATIVA	10	50	40
MOSQUERA	47	21	78
FUNZA	0	21	41

MADRID	0	51	244
BOGOTA	46	160	209
TOTAL	46	303	600

La información relacionada corresponde al período del 01 de julio al 30 de septiembre 2025, compartida por el Concesionario y la interventoría, a través de los informes UMUS mensuales.

El mayor número de jornadas se realizaron en los meses de agosto y septiembre también con el mayor número de participantes. Durante el mes de julio se realizaron socializaciones sobre el inicio de obra en los municipios de influencia, informando los aspectos generales del proyecto y las actividades a realizar inicialmente como el levantamiento de rieles.

Igualmente se realizaron las tardes de café, y los comités de participación ciudadana para trabajar con las veedurías ciudadanas, espacios para informar a la comunidad sobre los avances del proyecto.

En los meses de agosto y septiembre, el Concesionario reforzó el desarrollo de jornadas de capacitación a organizaciones sociales y comités de participación ciudadana locales, que están orientadas a su fortalecimiento. Se resalta que en septiembre el Concesionario principalmente 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.

Tabla 33. Campañas de sensibilización

CAMPAÑAS DE SENSIBILIZACIÓN EN SEGURIDAD VIAL FERROVIARIA		
LOCALIDAD O MUNICIPIO	NÚMERO DE ASISTENTES AGOSTO	No DE ASISTENTES SEPTIEMBRE
MADRID	39	7
FUNZA	25	11
FACTATAIVA	24	15
MOSQUERA	17	7
BOGOTA	17	10
TOTAL	122	50

Las campañas de sensibilización cuentan con el seguimiento y acompañamiento de la interventoría. Para el caso de las socializaciones sobre inicio de obras y atención de solicitudes de reunión de la comunidad, se realiza acompañamiento de las diferentes áreas de interventoría y representantes de la Empresa Férrea Regional.

5.1.3.4 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).

Teniendo en cuenta el inicio de obras en el mes de junio, para el periodo del presente informe se observó que el número de PQRS se incrementó, situación normal por la generación de inquietudes y expectativas de la comunidad respecto al proyecto. El siguiente cuadro presenta el comportamiento de este programa.

Tabla 34. consolidada de PQRS-Regiotram 2025

Mes	PQR's Recibidas	En seguimiento Sept 30 2025
Julio	24	0
Agosto	19	0
Septiembre	24	13

Fuente: Informes UMUS mensuales Interventoría CIRO 2025

En total se han recibido 488 PQRs durante la ejecución del proyecto con corte a 30 de septiembre de 2025, es importante mencionar que en este tercer trimestre se incrementaron los PQR's con ocasión del inicio de obra, las solicitudes de limpieza del corredor férreo y las inquietudes de las comunidades por los PMT's.

5.1.3.5 Empleos Generados

Tabla 35. Empleos generados en el Proyecto Regiotram trimestre de julio a septiembre de 2025-CFRO
Mano de obra calificada

MUNICIPIO	MOC JULIO		MOC AGOSTO		MOC SEPTIEMBRE	
	F	M	F	M	F	M
Bogotá	54	124	49	138	47	69
Facatativá	9	5	10	9	27	117
Funza	1	2	1	3	0	0
Madrid	5	15	4	18	0	3
Mosquera	6	14	5	13	2	1
Otros Municipio	3	11	4	12	0	0
Total	78	171	73	193	76	190

Fuente: Informes UMUS CFRO JULIO A SEPTIEMBRE DE 2025



Tabla 36. Empleos generados en el Proyecto Regiotram trimestre de julio a septiembre de 2025-CFRO
Mano de no obra calificada

MUNICIPIO	MONC JULIO		MONC AGOSTO		MONC SEPTIEMBRE	
	F	M	F	M	F	M
Bogotá	0	26	10	40	12	34
Facatativá	3	172	4	213	6	199
Funza	0	13	0	12	1	17
Madrid	0	40	1	39	1	40
Mosquera	0	23	1	26	0	22
Otros Municipio	0	6	0	16	0	3
Total	3	280	16	346	20	315

Fuente: Informes UMUS CFRO JULIO A SEPTIEMBRE DE 2025

En total se reportan por parte de CFRO a corte de 30 de septiembre un total de 601 empleos. Del total, 266 empleos corresponden a mano de obra calificada, de los cuales el 28 % corresponde a mujeres y 72% a hombres. En cuanto a mano de obra no calificada se cuenta con 335 empleos, en donde el 6% corresponde a mujeres y 94% a hombres. Es de anotar que la interventoría aún no ha dado Concepto de No Objetado, al informe de trimestral de este periodo presentado por el Concesionario.

Tabla 37. Empleos generados en el Proyecto Regiotram en el periodo de julio a septiembre de 2025-CIRO

SEPTIEMBRE 2025			
Número de empleos directos		Número de empleos indirectos	
H	M	H	M
32	21	23	8

Número de empleos directos		Número de empleos indirectos		Personas vinculadas MOC		Personas vinculadas MONC		Personal AID					Personal fuera AID
H	M	H	M	H	M	H	M	Facatativá	Madrid	Mosquera	Funza	Bogotá	
32	21	23	8	55	29	0	0	3	7	6	0	57	11

Fuente: CIRO.

5.1.3.6 Manejo de la Infraestructura social

Durante el tercer trimestre de 2025, el concesionario inicio la actividad de levantamiento de actas de vecindad de inicio en la zona de influencia del corredor férreo en la zona urbana, las cuales contaron el acompañamiento de la interventoría (áreas técnica y social).



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/>

JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
N.R	75	186

Fuente: informes UMUS Concesionario meses de julio a septiembre de 2025

6. Estrategia Cultura Regio.

En el tercer trimestre de 2025, Cultura Regio adelantó una gestión en territorio que vinculó a **2.965 participantes** en **132 actividades** de los ejes cultural, educativo, ambiental, comunitario y comunicacional, en las que se destacan actividades como el reconocimiento del trazado del RegioTram de Occidente en el municipio de Mosquera, enfocadas en el cuidado del entorno y la formación de grupos del programa de Embajadores Regio, orientado a la promoción de hábitos positivos de comportamiento en la interacción social.

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 julio hasta el 30 de septiembre de la vigencia 2025, es decir, el tercer trimestre del año 2025. Con el objetivo de identificar la gestión oportuna de las PQRSDF radicadas, las dependencias responsables de la gestión y las quejas



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

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

7.1.1. Tercer trimestre de la vigencia 2025

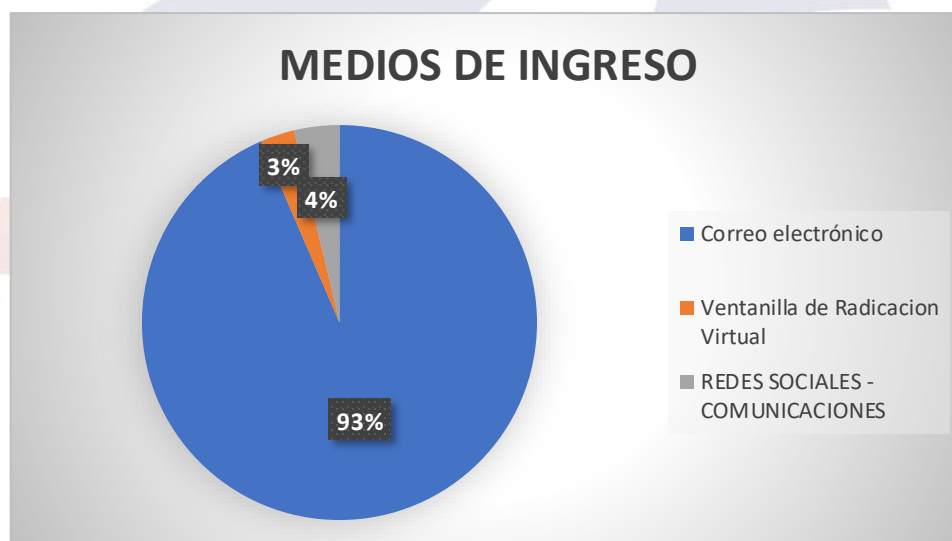


Ilustración 1. Medios de ingreso de las PQRSDf

La revisión se basó en el reporte exportado del Sistema de Gestión Documental ORFEO, incorporando el reporte de la Oficina de Comunicaciones, relacionadas las PQRSDf que se recibieron a través de las redes sociales oficiales de la Empresa c. En total, se analizaron 324 registros, con los resultados anteriores, se identificó que el canal con mayor uso para la radicación de PQRSDf durante el tercer trimestre de 2025 fue el correo de correspondencia institucional, con 303 registros, lo que equivale al 93% del total, la ventanilla de radicación virtual, con 9 registros (3%), 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 12 solicitudes reportadas (4%), 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.

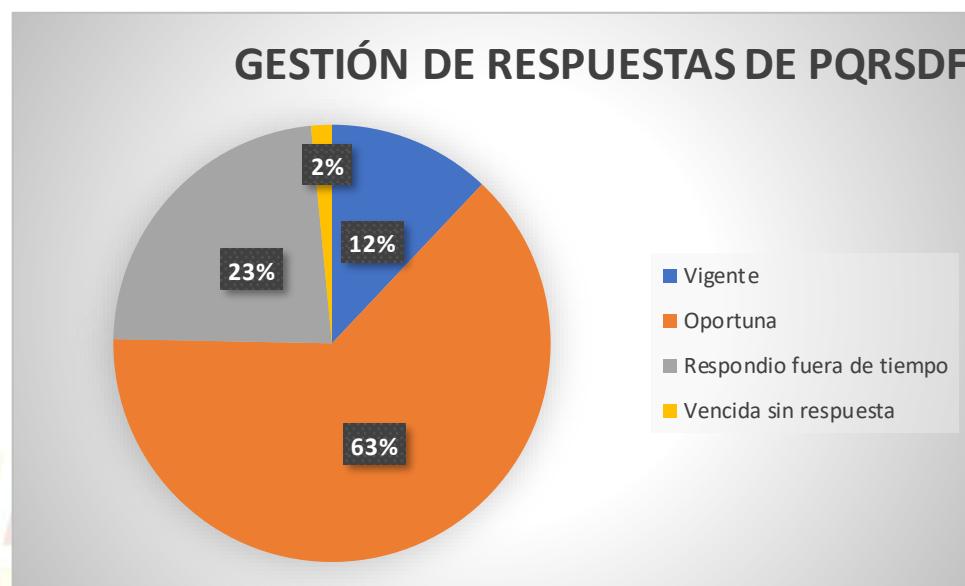


Ilustración 2. Gestión Oportuna de Respuestas de PQRSDF

En el proceso de revisión se evidenció que el 63% de las PQRSDF recibidas durante el tercer 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 23% 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 2% se encuentra en estado venció sin respuesta y un 12% 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	16	68.8%	12.5%	12.5%	6.2%

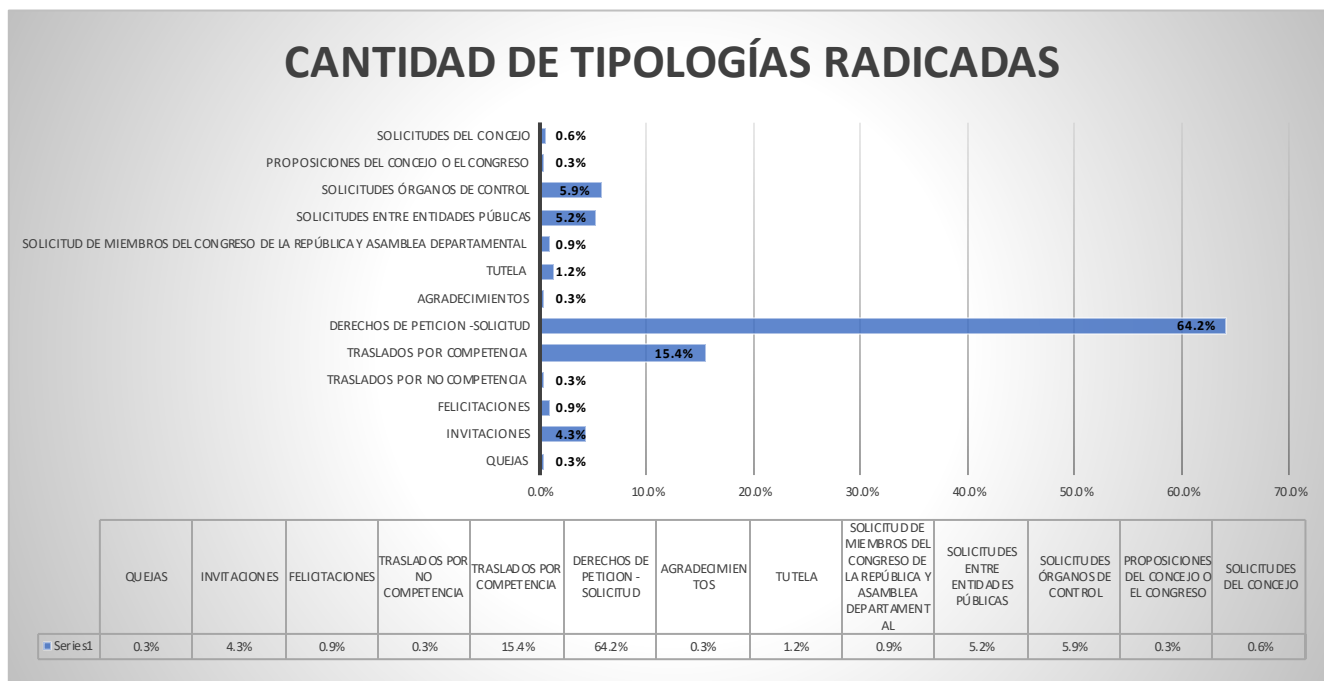
Dirección de Contratación	15	87%	0.0%	13%	0.0%
Dirección de Estructuración Financiera	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Dirección Técnica	26	76%	12%	12%	0.0%
Gerencia General	14	71%	29%	0.0%	0.0%
Sub-Gerencia	24	42%	42%	16%	0%
Oficina de control interno	3	0%	100%	0%	0%
Oficina Asesora de Planeación Institucional	4	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Oficina Asesora Jurídica	6	83%	17%	0.0%	0.0%
Subd. de Integración, Sostenibilidad y Entorno	101	59%	32%	8%	1%
Subdirección de Proyectos Especiales	26	73%	12%	15%	0%
Subdirección de Proyectos Férreos	68	58%	22%	20%	0.0%
Oficina de Comunicaciones	7	43%	14%	14%	29%

Tabla 38. Gestión de PQRSDF por dependencias en el primer trimestre

Las dependencias con 100% de cumplimiento en la respuesta oportuna son: Oficina Asesora de Planeación Institucional y la Dirección de Estructuración Financiera. También se destacan con alto desempeño la Dirección de Contratación (87%), la Oficina Asesora Jurídica (83%), la Subdirección de Proyectos Especiales (73%) Gerencia General (71%), la Dirección Administrativa y Financiera (68.8%), la Subdirección de Proyectos Férreos (73%), la Dirección Técnica (76%), y la Dirección de Contratación (81.2%), Subgerencia (42%)

En contraste, la Subdirección de Integración, Sostenibilidad y Entorno, que gestionó el mayor volumen de casos (101), reporta un 59% de respuestas oportunas y 32% fuera de tiempo, con un 8% de casos vigentes. Finalmente, la oficina de control interno representa el mayor desafío, con solo 0% de PQRSDF respondidas oportunamente y 100% finalizadas fuera de tiempo.

Ilustración 2. Cantidad de tipologías radicadas



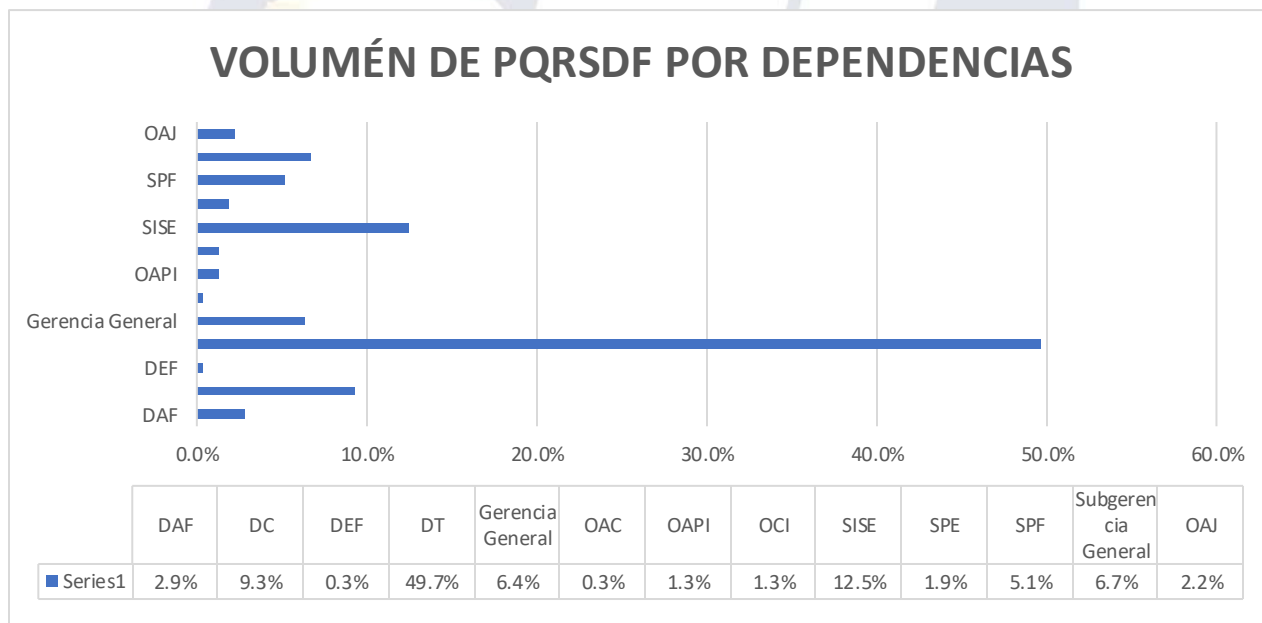
Asimismo, al analizar la cantidad de PQRSDF recibidas según su tipología durante el tercer trimestre de 2025, se identifica que la categoría más frecuente corresponde a los derechos de petición de carácter general o particular, con 208 registros, lo que representa el 64.2% del total. Esta tendencia evidencia 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 invitaciones radicadas como PQRS (14 registros) con un 4.3% y los traslados por competencia dirigidos a la entidad (50 registros) con un 15.4%, se evidencia que se encuentran tipologías como solicitudes entre entidades públicas (17 registros) con un 5.2%, solicitudes órganos de control (19 registros) con 5.9%, Por su parte, las quejas alcanzaron un 0.3% (1 registro), las tutelas un 1.2% (4 registros), Traslado por no competencia 0.3% (1 registro), agradecimiento 0.3% (1 registro), solicitudes de miembros del congreso de la república y asamblea departamental 0.9% (3 registros), proposiciones del congreso o consejos un 0.3% (1 registro), solicitudes del concejos 0.6% (2 registros) y se recibió un felicitaciones el cual tiene un 0.9% (3 registros). 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.



En cuanto a las quejas recibidas durante el tercer trimestre de 2025, se registró una comunicación formal por parte de la ciudadanía. Esta estuvo relacionada principalmente con el arreglo de un semáforo el cual fue instalado en otro sitio y presentaba una inconsistencia. 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.

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.

Ilustración 3. Volumen de PQRSDF por dependencias



Finalmente, durante el tercer trimestre de 2025, la Dirección Técnica concentró el mayor volumen de PQRSDF, con un 49.7% del total verificado. Le siguió la Subdirección de Integración Sostenibilidad y Entorno con un 12.5%, reflejando un alto nivel de interacción ciudadana en temas relacionados con sostenibilidad, entorno y ejecución de obras férreas. La Dirección de Contratación representó un 9.3% y la SubGerencia un 6.7%, la Gerencia

General un 6.4% de igual forma la Subdirección de Proyectos Ferreros representó un 5.1% y la Subdirección de Proyectos Especiales 1.9%, la Oficina Asesora Jurídica gestionó el 2.2% de las solicitudes, la Dirección Administrativa y Financiera con un 2.9%. Tanto la Oficina Asesora de Planeación Institucional y la Oficina de Control Interno con un 1.3% cada una, destacando el papel de la primera en la recepción a través de redes sociales. Por su parte y tanto la Dirección de Estructuración Financiera como la Oficina Asesora de Comunicaciones representaron un 0.3% 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 tercer 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 4,9%, 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 63% 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 23% de las PQRSDF fueron respondidas fuera del término legal y el 2% 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 12% 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 (93%), la ventanilla virtual solo representó un 3%. 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.