

INFORME PLAN PARTICIPACIÓN

CON GRUPOS DE INTERÉS

IV 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	24-09- 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 cuarto trimestre (octubre, noviembre y diciembre de 2025) para el proyecto Regiotram de occidente y para el proyecto Transmilenio de los meses septiembre, octubre y noviembre de 2025 dado que es la información que se encuentra verificada por parte de la interventoría, 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 octubre a diciembre de 2025

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

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

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

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

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

4.1 CONTRATO NO. 060-EFR-2019

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

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





4.2 CONTRATO NO. 061-EFR-2019

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

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



4.3 CONTRATO CONCESIÓN NO. 001-EFR-2020

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

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



5. PROYECTOS EMPRESA FÉRREA REGIONAL

A continuación, se presentarán las actividades de Gestión Social desarrolladas en el cuarto trimestre de 2025 de los proyectos que actualmente ejecuta la EFR:

5.1 Proyecto Transmilenio Fase II y Fase III

5.1.1 Contrato No. 060-EFR-2019

✓ Gestión social del proyecto Transmilenio Soacha-Lote 1

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

Componente elegible: Plan de Gestión Social

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

A continuación, se presentan las actividades de cada uno de los programas del Plan de Gestión social del contrato EFR-60-2019, desarrolladas en el trimestre comprendido por los meses de septiembre, octubre y noviembre de 2025, considerando que son los meses sobre los cuales ya se encuentra verificada información de la interventoría, de acuerdo con las obligaciones definidas en el Apéndice E. para ser ejecutadas por el contratista de obra Consorcio Vial de Soacha, con el seguimiento permanente de la interventoría a cargo del Consorcio TPF-ICEACSA (contrato EFR-03-2020).

- **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 14 reuniones extraordinarias con la comunidad, de acuerdo con las exigencias y dinámica propia de la obra, las cuales se originan por necesidades de información sobre diferentes aspectos manifestados por la comunidad o identificados como necesarios de informar a los vecinos del proyecto, y así poder adelantar las obras en ejecución.

Tabla 1. Reuniones extraordinarias con la comunidad periodo reportado



Periodo	N° de reuniones extraordinarias realizadas	N° asistentes	Observaciones
01 al 30 de septiembre de 2025	10	137	N/A
01 al 31 de octubre de 2025	4	44	N/A
01 al 30 noviembre de 2025	0	0	N/A
Total	14	181	N/A

Fuente: Consorcio TPF ICEACSA, 2025

En el trimestre se realizaron un total de 26 socializaciones con comunidad y entidades que tienen relación con el proyecto. A continuación, se relacionan las socializaciones realizadas con la comunidad, las cuales obedecen a la ejecución de actividades de obra programadas y que se informan previamente a la comunidad vecina, residentes y comerciantes, sobre su desarrollo; es el caso de la implementación de Planes de Manejo de Tráfico, obras a iniciar, características, contingencias y cronograma de ejecución.

Tabla 2. Socializaciones Periodo Informado

Fecha	N° de socializaciones realizadas	N° asistentes	Observaciones
01 al 30 de septiembre 2025	12	44	N/A
01 al 31 de octubre de 2025	7	41	N/A
01 al 30 noviembre de 2025	7	38	N/A
Total	26	123	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 Piezas comunicativas emitidas en el periodo reportado

Periodo	Cantidad de Volantes entregados	Temas
01 al 30 de septiembre 2025	474	Comité de Orientación y Atención Ciudadana – COAC N° 39 - Invitación Taller de sostenibilidad ambiental N°10 “ Mi comunidad” Integrantes del COAC

		- Reunión extraordinaria Residentes y Comerciantes Autopista Sur entre Calle 22 y Calle 14 - Folleto: Compromisos que construyen confianza - Invitación a inscribirse al Comité de Orientación y Atención Ciudadana – COAC - Demolición separador central - Construcción de Pozos – Colector Sur - Intervención calzada Girardot - Bogotá - Instalación de semáforo peatonal provisional
01 al 31 de octubre de 2025	1821	- Comité de Orientación y Atención Ciudadana – COAC N° 40 - Demolición Puente Peatonal San Humberto - Acta de vecindad Seguimiento Anuncio Primera Visita - Segunda visita actas de vecindad - Plan de Manejo de tránsito por demolición Puente Peatonal San Humberto - Construcción de la calzada BRT - Suspensión temporal servicio de agua – Sector EL Altico - Cierre parcial calle 15 entre Autopista Sur Carrera 4 y Carrera 5 - Actividades Colector Sur - Cierre parcial de la calle 15 sur a la altura de la Autopista Sur en Horario Nocturno por adecuación de redes secas y redes húmedas
01 al 30 noviembre de 2025	456	- Comité de Orientación y Atención Ciudadana – COAC N° 41 - Invitación a inscribirse al Comité de Orientación y Atención Ciudadana -COAC - Suspensión temporal del servicio de energía ENEL - Intervención Diagonal 9 entre Autopista Sur (Carrera 4) y 100 metros al Occidente de la Carrera 5 - Seguimiento de Actas de vecindad primera visita - Seguimiento de Actas de vecindad primera visita Santa Cecilia - Flyer feria laboral

Fuente: Consorcio TPF ICEACSA, 2025

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

Tabla 4. Control de Piezas Entregadas en el periodo

Tipo de Pieza Informativa	Cantidad Diseñada	Aprobados por Interventoría	Entregados a Comunidad	Instalados en PSI y otros espacios	Cantidad Total Aprobada
Reporte mes septiembre de 2025					



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.efer-cundinamarca.gov.co/>

Volantes	8	8	474	7	8
Afiches	1	1	0	4	1
Folleto	1	1	18	0	1
Plegables	0	0	0	0	0
TOTAL	10	10	492	11	10
Reporte mes octubre de 2025					
Volantes	11	11	1821	9	11
Afiches	0	0	0	0	0
Folleto	1	1	0	4	1
Plegables	0	0	0	0	0
TOTAL	12	12	1821	13	12
Reporte mes noviembre de 2025					
Volantes	7	7	456	4	7
Afiches	1	1	0	1	1
Folleto	1	1	60	0	0
Plegables	0	0	0	0	0
TOTAL	9	9	516	5	8

||Fuente: Consorcio TPF ICEACSA, 2025

• Medios De Comunicación

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

○ Cuñas radiales

Durante el periodo se gestionaron las siguientes cuñas radiales.

Tabla 5.Cuñas radiales

Periodo	Medio de transmisión	N° de Volantes	Cantidad
01 al 30 de septiembre de 2025	-Radio Rumbo -107.4 FM - Aires Cazuqueños	Volante 227-C	8
01 al 31 de octubre de 2025	-Radio Rumbo -107.4 FM - Aires Cazuqueños	Volante 234-C Volante 229-C Volante 233-C	8
01 al 30 noviembre de 2025	-Radio Rumbo -107.4 FM	Volante 239-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 6. Consolidado WhatsApp

Periodo	No. De volante	Asunto	Cantidad de personas que reciben
01 al 30 de septiembre 2025	058-C	Invitación reunión mensual - Comité de Orientación y Atención Ciudadana – COAC N° 39	35
01 al 31 de octubre de 2025	062-C	Invitación reunión mensual - Comité de Orientación y Atención Ciudadana – COAC N° 40	42
	233-C	Construcción de la calzada BTR	90
01 al 30 noviembre de 2025	063-C	Invitación a comité COAC No 41	43
	NA	Flyer Invitación a participar en la feria laboral - Pavimentos Colombia SAS	372

Fuente: Consorcio TPF ICEACSA, 2025

○ **Correo electrónico**

Con el fin de reforzar información sobre las obras y también la convocatoria a la reunión del COAC 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, así:

Tabla 7 .Consolidados correos electrónicos

Periodo	No. De volante	Asunto	Cantidad de personas que reciben
01 al 31 de octubre de 2025	058-C	Invitación reunión mensual - Comité de Orientación y Atención Ciudadana – COAC N° 39	57
01 al 30 de septiembre 2025	063-C	Invitación Comité COAC N° 40	41
01 al 30 noviembre de 2025	063-C	Invitación a comité COAC No 41	41
	NA	Flyer Invitación a participar en la feria laboral - Pavimentos Colombia SAS	39

Fuente: Consorcio TPF ICEACSA, 2025

○ **Afiches Informativos**

Durante el período reportado, se requirió la elaboración de los siguientes afiches informativos:

○ **Valla Fija y/o Móvil**

Tabla 8 Valla Fija y/o Móvil

PERIODO	VALLAS INSTALADAS CON CORTE AL TRIMESTRE	
	Fijas	Móviles
01 al 30 de Septiembre 2025	2	15
01 al 31 de octubre de 2025	2	18
01 al 30 de noviembre de 2025	2	17

Fuente: Consorcio TPF ICEACSA, 2025

○ **Puntos Satélites De Información**

Durante el trimestre reportado, se contó con 14 Puntos Satélites de Información- PSI, ubicados a lo largo del corredor, dado que se cerró uno que estaba en la Secretaría de hacienda de la alcaldía de Soacha, en los cuales se instalaron las diferentes piezas informativas generadas de acuerdo con las necesidades del proyecto, para lo cual, desde el área social, se realizó la gestión respectiva con los propietarios y/o encargados de cada uno de estos lugares, esta se enfocó en informar la acción a seguir (verificación y/o actualización) y la firma del respectivo formato.

Tabla 9. Relación de Puntos Satélites

N° de PSI	Nombre del establecimiento	Dirección
1	Colchones Suplacom	Carrera 4b N° 9 – 69 Sur Santa Ana Comuna 1
2	Disflenal	Carrera 4 N° 4 – 37 sur Zona Industrial El Salitre Comuna: 1
3	Estación De Servicio El Pire	Carrera 4 N° 1 – 47 sur El Salitre Comuna 1
4	CDA Soacha El Altico	Carrera 3 N° 0 - 48 El Altico Comuna 6
5	Remates Karen	Calle 6 N° 3c – 04 El Altico Comuna 6
6	Agrupación de Vivienda El Ciprés	Calle 7 N°3a - 10 El Altico comuna 6
7	Restaurante Café en Casa	Diagonal 9 N° 4b – 101 Minnesota Comuna 2

8		Tienda la 12	Calle 12 N° 4a – 06 La Unión Comuna 2
9		Secretaría de Cultura	Carrera 7 N° 14 – 72 Soacha Centro Comuna 2
10		Cafetería donde JMS	Calle 16 N° 5 – 03 San Luis Comuna 2
11		Panadería la Campiña	Carrera 6 N° 18 – 04 San Luis Comuna 2
12	Repuestos y Racores 18	Calle 18 N° 3b – 21 . El Dorado Comuna 6	
13	Restaurante la Cocina de Niko	Carrera 3C N° 24a – 08 Camilo Torres II Comuna 6	
14	CDA CEDIPUS	Carrera 6 N° 20-84 El Dorado Comuna 6	

Fuente: Consorcio TPF ICEACSA, 2025

La Interventoría realizó el acompañamiento en la verificación y actualización de los 14 PSI con los que se cuenta hasta la fecha, así mismo verificó que se realizaran los mantenimientos requeridos, sea por mal estado de alguna pieza comunicativa o por la emisión de nueva información. La interventoría revisa y firmó los formatos correspondientes.

Tabla 10 Registro Fotográfico Divulgación e información a la Comunidad

	
Foto: Atención a la comunidad	Foto: Visita 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, u 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 de inicio, pero si se diligenciaron actas de seguimiento.

Tabla 11. Actas de vecindad

Periodo	Ubicación	Actas de vecindad levantadas en el Periodo			Observaciones
		Inicio	Seguimiento	Cierre	
01 al 30 de septiembre 2025	NA	NA	NA	NA	NA
01 al 31 de octubre de 2025	Autopista sur con calle 13	0	3	NA	Se realizó la actualización de tres actas de compromiso de los predios aledaños al puente peatonal San Humberto
01 al 30 de Noviembre de 2025	Carrera 4 entre Calles 12 y 11 Barrio La Unión Comuna 2	0	6	NA	Se inicio con la actualización de las actas de vecindad del sector de la Carrera 4 entre Calles 12 y 11, Barrio La Unión PMT 48

Fuente: Consorcio TPF ICEACSA, 2025

- **Registro fílmico y fotográfico para vías - Desvíos**

Durante el periodo reportado el contratista de obra no realizó esta actividad.

- **Actas De Compromiso**

A continuación, se presentan las actas de compromiso adelantadas durante el periodo reportado, que surgen de compromisos necesarios con vecinos o residentes del área de influencia:

Por su parte la Interventoría acompañó en el levantamiento de las actas de compromiso, seguimiento y cumplimiento de estas.

- **Programa B3. Atención y Participación Ciudadana**



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/>

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**

En la siguiente tabla se presenta la información sobre el Punto de Atención al Ciudadano.

Tabla 12. Información Punto PAC

Información Punto PAC	
Dirección	KR 4 No. 2 – 18 Sur
Correo electrónico	atencionciudadanosocha@tsoa.com.co
Teléfono Móvil	313 8524036
Residente Social	TS Alejandra Mazorra
Horario de atención	08:00 am a 12:00 m y de 1:00 pm 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 13 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**

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

Tabla 14 .PQRS Recibidas durante el trimestre reportado

Periodo	Total PQRS	Total PQRS cerradas	PQRS Recibidas en el periodo	PQRS cerradas en el periodo	PQRS cerradas en periodos anteriores	Total PQRS cerradas en el periodo	Total PQRS en abiertas
---------	------------	---------------------	------------------------------	-----------------------------	--------------------------------------	-----------------------------------	------------------------



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/>

01 a 30 septiembre de 2025	461	433	30	8	17	25	28
01 a 31 de Octubre 2025	481	460	20	1	20	21	27
01 a 31 de agosto 2025	496	466	15	1	11	12	30

Fuente: Elaboración propia, 2025

En la siguiente gráfica se puede evidenciar los principales temas de las PQRS que se han recibido en lo transcurrido del contrato.

Gráfica 3. Temas PQRS recibidas a la fecha



Fuente: Consorcio TPF ICEACSA, 2025

De acuerdo con la gráfica anterior se puede evidenciar que un alto porcentaje de las PQRS recibidas hacen referencia a aspectos relacionados con la construcción y ejecución de la obra, que derivan afectaciones prediales y en redes, restablecimiento de servicios públicos, regulación de paso peatonal, solicitud de reductores de velocidad entre otros. Seguido en un menor porcentaje se presentan inquietudes relacionados con otros temas, como solicitud de pago de la EFR por cobro predial en inmueble demolido y solicitud de cronograma de obra, y en mínima proporción temas ambientales. A continuación, se presenta un análisis detallado de las 496 PQRS recibidas hasta la fecha, desglosadas según su temática principal:

PQRS Relacionadas con Temas Ambientales (11.5%) - 57 PQRS:

En el presente periodo el CVS NO recibió PQRS relacionadas con temas ambientales.

PQRS Relacionadas con aspectos de obra o temas técnicos (61.5%) - 305 PQRS:



**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/>
@efrcundinamarca

En este periodo se recibieron 11 solicitudes de PQRSD relacionadas con aspectos técnicos, como posible afectación predial y en redes, restablecimiento de servicios públicos, regulación de paso peatonal, solicitud de reductores de velocidad entre otros.

PQRSD sobre Información del proyecto como Diseños de Espacio Público y/o Planos (13.3%) - 66 PQRSD:

Durante el periodo se presentó 2 PQRSD relacionadas con solicitud de diseños de espacio público y urbanismo.

PQRSD sobre Otros Temas (14.3%) - 66 PQRSD:

En el periodo se recibió 2 PQRSD relacionadas con otros temas, como fue solicitud de pago de la EFR por cobro predial en inmueble demolido y solicitud de cronograma de obra.

Tabla 15 Reporte de PQRS

Total, de PQRS recibidas a la fecha	496
PQRS cerradas	466
PQRS abiertas o en seguimiento	30

Fuente: Consorcio TPF ICEACSA, 202

o 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: 1 espacio
- Red de Veedurías Ciudadanas: 1 espacio
- Veeduría San Mateo: 1 espacio
- Veeduría Salud: 1 espacio
- Veeduría de Salud: 1 espacio
- Veeduría Soacha Indignada: 1 espacio
- Red Municipal de Veedurías: 1 espacio
- Veeduría Transmilenio: 1 espacio

Tabla 16. Atención PQRSD Veedurías Ciudadanas del trimestre

Fecha	Cantidad PQRSD
01 al 30 de septiembre 2025	3
01 al 31 de octubre de 2025	0
01 al 30 noviembre de 2025	2
Total	5

Fuente: Consorcio TPF ICEACSA, 2024

• Programa B4. Pedagogía Para La Sostenibilidad Ambiental



Gobernación de
Cundinamarca

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

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

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

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

En el trimestre reportado se llevaron a cabo tres reuniones con el Comité COAC, una por mes, en las que se informó a los líderes y veedores comunitarios que hacen parte de este, sobre los avances del proyecto. Igualmente se atendieron inquietudes de la comunidad. 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.

Sept 1

Tabla 17. Comité COAC durante trimestre

Periodo	Nº Comité COAC	Fecha convocatoria	Nº Convocados	Fecha de ejecución de COAC	Nº Asistentes
01 al 30 de septiembre 2025	39	18/09/25	39 integrantes COAC , y 9 entidades	25/09/2025	(18 – Int. COAC) 3 – Entidades 3 – EFR 3 – TPF 5 – CVS
01 al 31 de Octubre de 2025	40	23/10/25	41	28/08/25	9 (COAC) 10 de entidades
01 al 30 de Noviembre de 2025	41	13/11/25	50	20/11/25	8 (COAC) 12 de entidades

Fuente: Consorcio TPF ICEACSA, 2025

○ **Talleres De Sostenibilidad Ambiental**

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

Para el trimestre reportado, se realizó el taller de sostenibilidad denominado “Mi Comunidad - Mi Legado: Apropriación del Espacio Público”

Tabla 18. Talleres de Sostenibilidad del periodo

Periodo	Fecha	Temática	Población Objeto	No. Convocados	No. Asistentes
01 al 30 de septiembre 2025	23/09/2025	"Mi Comunidad - Mi Legado:	Trabajadores operativos y administrativos	28	28



		Apropiación del Espacio Público"	Pavimentos, MHC Campamento de obra CVS Carrera 4 # 2-18 El Altico / Comuna 6		
01 al 31 de octubre de 2025	NA	NA	NA	NA	NA
01 al 30 noviembre de 2025	05/11/2025	Mi Comunidad – Mi legado: Apropiación del Espacio público	Estudiantes del Colegio Gimnasio Santo Domingo de La Juventud	60	60

Fuente: Consorcio TPF ICEACSA, 2025

○ **Capacitación a trabajadores de la obra.**

Durante el periodo reportado el contratista de obra, Consorcio Vial de Soacha ejecutó las siguientes capacitaciones a sus trabajadores del contrato 60-EFR-2019, CVS, MHC y PAVCOL respectivamente, con el objetivo de fortalecer sus conocimientos y mejorar su bienestar integral. En la siguiente tabla se da a conocer la información al detalle:

Tabla 19.Capacitación Personal de Obra

Periodo	Cantidad de capacitaciones	Temática	No. Asistentes
01 al 30 de septiembre 2025	7	Juntos levantemos la vida – La prevención empieza con una palabra	282
01 al 31 de octubre de 2025	6	Somos equipo, Somos Confianza	308
01 al 30 noviembre de 2025	7	Un solo equipo, una sola obra	338

Fuente: Consorcio TPF ICEACSA, 2025

Las capacitaciones se realizaron durante el mes, por grupos de trabajadores. Es de mencionar que la metodología de la capacitación fue presentada previamente y aprobada por la interventoría del proyecto.

• **Programa B5 De Generación De Empleo**



Gobernación de
Cundinamarca

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

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

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 adelantada con la agencia pública de empleo

Durante el trimestre reportado, el CVS creó y divulgaron vacantes, a través de piezas informativas publicadas y compartidas en los PSI del contrato ubicados en las oficinas de Desarrollo Económico de las alcaldías de los municipios de Sibaté y Soacha, también vía correo electrónico a la Agencia Pública de Empleo de Cundinamarca (APEC), para su respectiva publicación en la página del Servicio Público de Empleo.

Tabla 20 Capacitación Personal de Obra

PERIODO	CANTIDAD DE PERFILES REQUERIDOS	CANTIDAD DE PERSONAL CONTRATADO
01 al 30 de septiembre 2025	NA	NA
01 al 31 de octubre de 2025	NA	NA
01 al 30 noviembre de 2025	5	24

Fuente: Consorcio TPF ICEACSA, 2025

○ Mesa de empleabilidad

Durante el trimestre reportado se realizaron 3 mesas de empleabilidad, en la que participan representantes de las alcaldías de Sibaté y Soacha con el fin de que estén informados sobre el proceso de contratación y la participación de la mano de obra local en el proyecto:

Tabla 21. Mesas de empleabilidad en el periodo

Periodo	Nº de mesa	Asistentes
01 al 30 de Septiembre 2025	38	8
01 al 31 de Octubre de 2025	39	5

01 al 30 de Noviembre de 2025	40	8

Fuente: Consorcio TPF ICEACSA, 2025

Los temas de las reuniones se encuentran enmarcados no solo en el trabajo mancomunado realizado entre los actores participantes, sino también en las responsabilidades y obligaciones que tiene cada uno en la consecución de los objetivos para dar cumplimiento a este programa.

○ Gestión para la Contratación de Mano De Obra Local

A continuación, se presentan los datos de contratación por parte del contratista de obra, en el periodo que se reporta; teniendo en cuenta los porcentajes de cumplimiento que debe tener el contratista de obra de acuerdo con lo definido en el Apéndice E.

Tabla 22. Porcentajes de Cumplimiento del periodo reportado

Periodo	Total, personal	MOC Al	% Cumplido	% Requerido en PMA	MONC Al	% Cumplido	% Requerido en PMA	Personal femenino Al	% Cumplido	% requerido en PMA	Personal femenino Cabeza de Hogar
01 al 30 de septiembre 2025	483	14	3%	10%	32	7%	20%	67	13%	5%	2
01 al 31 de octubre de 2025	Sin Inf	Sin Inf	Sin Inf	10	Sin Inf	Sin Inf	20	Sin Inf	Sin Inf	5	Sin Inf
01 al 30 noviembre de 2025	526	14	3%	10%	48	9%	20%	68	15	5%	1

Fuente: Consorcio TPF ICEACSA, 2024

Como se puede observar en la tabla anterior, durante los meses de septiembre, octubre y noviembre el contratista no ha dado cumplimiento a los porcentajes de contratación de personal del área de influencia del proyecto, lo cual afectó la calificación del programa B.5 parámetros 1 y 2 de las listas de chequeo del componente B.

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 septiembre, octubre y noviembre 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 siete (7) 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 5-16 Reuniones extraordinarias realizadas en el periodo reportado

En el trimestre se realizaron siete (7) reuniones 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 23.Reuniones extraordinarias realizadas en el periodo reportado

No.	Fecha	Tema	Población Objetivo	Convocados	Asistente s	Observaciones

1	09/09/2025	Visita Compensación Forestal	Atención Veeduría	1	4	Por solicitud del señor Héctor Zabala veedor y participante del comité COAC, se adelantó visita al predio Potrero Grande del municipio de Soacha lugar donde se adelantó la compensación de los individuos arbóreos para el proyecto
2	12/09/2025	Información actividades de obra sobre calle 31 sur	Empresa y salda de ventas ALFAGRES S.A	Empresa ALFAGRES S.A		Se adelantó reunión con profesionales representantes de la empresa ALFAGRES S.A, en cumplimiento a los compromisos pactados en encuentro del 26 de agosto, se deja información de los tiempos ajustados para las actividades de obra sobre la calle 31 sur que han iniciado, pero para el cierre total de esta bocacalle será para marzo de 2026.
3	24/09/2025	PMT	Asociación de Transportadores Soacha	Contratistas con sus Interventorías Lote 1 y Lote 2	52	La comunidad de transportadores de Soacha COOPCASUR LTDA, solicitó a la EFR, la asistencia de los contratistas que adelantan las obras del TransMilenio en el municipio con el fin de recibir información puntual de los PMT establecidos dentro de estas obras. El día 24 de septiembre se llevó a cabo la reunión de la cual participaron Concretos y Inventaría, donde se hizo la claridad del proceso de información (de los PMT) que se adelanta para las obras. Los demás temas no corresponden a los proyectos.

4	29/09/2025	Visita UMUS	Grupo Unidad de Movilidad Urbana Sostenible	Contratistas con sus Interventorías	23	El día 29 de septiembre de 2025 se llevó a cabo atención a la Unidad de Movilidad UMUS
5	1/10/2025	Se da información de actividades de obra sobre la calle 40 sur con carrera 4.	Empresa Vidrieria Fenicia (Peldar o antiguo Conalvidrios).	Empresa Vidrieria Fenicia	4	El Contratista informó a la empresa Fenicia, las actividades de obra que se desarrollarán sobre la calle 40 sur con carrera 4, lo cual tendrá una duración de una semana, tiempo en el cual se garantiza para la empresa, el acceso y salida de los vehículos de carga, sin embargo, esto estará condicionado a las actividades de obra por lo cual se adelantaran actividades de trabajo nocturno de manera que el impacto sea el mínimo para la organización.
6	22/11/2025	Servicios Públicos	Concejo Municipal de Soacha,	Empresas de Servicio públicos de Soacha y EFR.	Sin determinar	Esta actividad fue organizada por el Concejo Municipal de Soacha, quien para el desarrollo de cabildo abierto invitó a las empresas prestadoras de servicio públicos y a la EFR, que a su vez solicitó que los contratistas se hicieran presentes. Es aclarar que dentro de la actividad no surgieron temas o preguntas relacionadas con el desarrollo de las obras.
7	27/11/2025	PMT	Entidades Municipales, EFR y Contratistas para lote 1 y 2.	Secretaria de Movilidad.	23	La alcaldía de Soacha convocó a las Entidades incluida la EFR, quien a su vez hizo participe de la reunión a los contratistas Lote 1 y Lote 2, ya que el tema objeto de la reunión fue las afectaciones a la movilidad que se general presuntamente por el desarrollo de las obras; esta reunión a

						petición de la JAL de la Comuna 1.
--	--	--	--	--	--	------------------------------------

Fuente: Grupo Interdiseños S.A.S, 2025

Tabla 154.Registro Fotográfico Reunión de líderes sociales

	
Foto: Recorrido Predio Potrero Grande Veeduría Ciudadana	Foto: Reunión Alfagres S.A 12- 09-2025

Fuente: Grupo Interdiseños S.A.S, 2025

Sub-Programa De Divulgación.

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

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. Durante el periodo reportado los volantes N° 82,83, 84 que corresponden a convocatoria a las reuniones mensuales del COAC A continuación, se da a conocer el resultado consolidado de entrega de piezas informativas durante el proyecto.

Tabla 24.Consolidado piezas comunicativas distribuidas a la fecha

Tipo de Pieza Informativa	Cantidad Diseñada	Aprobados por Interventoría	Entregados a Comunidad	Instalados en PSI y otros espacios	Cantidad Total Aprobada
MES DE SEPTIEMBRE					
Volantes	87 comunicados	86	11420	839	11101
Afiches	6 modelos de afiche	6	0	227	227



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/>

MES DE OCTUBRE					
Volantes	92 comunicados	87	11420	855	11422
Afiches	6 modelos de afiche	7	0	227	227
MES DE NOVIEMBRE					
Volantes	87 comunicados				
Afiches	6 modelos de afiche				

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 divulgación de cuña radial con el siguiente resultado:

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

Cartas de convocatoria a reunión.

Se adelantó entrega de cartas de invitación al comité COAC No. 51 (septiembre 2025); cartas remitidas a los integrantes del comité y las entidades del municipio, revisadas y verificadas por la Interventoría, con soporte aportado en informe mensual que la Interventoría radica a la EFR.

Adicionalmente se adelantó la entrega de cartas de invitación a los comités COAC No. 52 (octubre 2025); COAC No. y 53 (noviembre 2025); cartas remitidas a las entidades del municipio, revisadas y verificadas por la Interventoría, con soportes aportados en informes mensuales que la Interventoría radica a la EFR.

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

Afiches informativos.

Para el presente periodo se mantienen vigentes los afiches: No.1 informativo general del proyecto, el No. 6 informativo PMT fase dos y afiche No. 7 de PMT cierre calle 40 sur.

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

[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/>

Se mantiene esta pieza informativa instalada, contando con la Resolución No. 1090 del 8 de julio de 2025, que prorrogó la permanencia de la publicidad exterior hasta junio del año 2026.

Tabla 156. Registro fotográfico valla fija

	
Foto: Permanencia de la valla informativa mes de octubre	Foto: Permanencia de la valla fija instalada con información del proyecto mes de noviembre 2025

Fuente: Grupo Interdiseños S.A.S, 2025

PSI.

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 25 .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	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, durante los meses de septiembre, octubre y noviembre cada quince días, la Interventoría adelantó acompañamiento a estos espacios verificando la información allí publicada, así como el adecuado funcionamiento y mantenimiento que adelanta el Contratista.

Tabla 158.Registro Fotográfico



Gobernación de
Cundinamarca

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

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



Foto PSI Ubicado en el supermercado Colsubsidio Maiporé.



Foto: PSI PSI Deposito 1A San Nicolás

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, sin embargo, para el mes reportado no se requirió el apoyo del componente social para actividades de obra con comunidad

En lo correspondiente a las actividades de obra para la construcción del Patio Portal, no se realizó el 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 la ejecución de las obras y además a través de su apropiación generar la sostenibilidad del proyecto.

Punto De Atención Al Ciudadano.

Se reitera que el Contratista hizo traslado de este espacio de atención ciudadana al campamento de obra a partir de la primera semana de enero de 2024, por razones de seguridad, tema que fue reportado a la EFR, en el mes de diciembre de 2023. La Interventoría y la EFR evidenció el funcionamiento de este punto de atención durante el trimestre reportado, que está localizado en el campamento de obra del contratista, en proximidades del Patio portal el Vínculo.

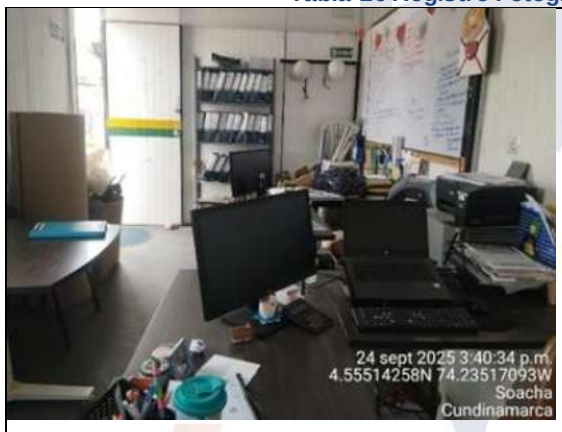
Tabla 159. Información Punto PAC

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

El contratista ha estado atendiendo al público en los horarios establecidos.

Tabla 26 Registro Fotográfico Atención al ciudadano

 24 sept 2025 3:40:34 p.m. 4.55514258N 74.23517093W Soacha Cundinamarca	 24 nov 2025 10:33:28 a.m. 5.5512898N 74.23511064W Soacha Cundinamarca
Foto: Punto de atención al ciudadano PAC	Foto: Registro Fotográfico de Seguimiento al PAC

Fuente: Grupo Interdiseños S.A.S, 2025

Durante el trimestre el PAC ha funcionado en los horarios establecidos y con el personal dispuesto para la atención del público, y se atendieron 4 personas en el punto.

Requerimientos Ciudadanos.

En el trimestre informado no se recibieron requerimientos ciudadanos y se dio cierre los que estaban en seguimiento en el trimestral anterior. Se cuenta con un total de 60 requerimientos ciudadanos PQRS registrados a lo largo del proyecto, contando con el cierre del 100% a la fecha de corte del presente informe

En la siguiente gráfica se muestran los temas sobre los cuales se han presentado los requerimientos ciudadanos y es de aclarar que, la sumatoria da 64, por cuanto algunas PQRS tratan de más de un tema.

Gráfica 10. Gráfica temas PQRS recibidas



Fuente: Grupo Interdiseños S.A.S, 2025

Se puede observar que el mayor porcentaje corresponde a información general del proyecto como cronograma de obras, diseños, seguido de las inquietudes sobre el Plan de Manejo de tránsito en el sector, como aspecto sensible en la ejecución de las obras, y también sobre temas ambientales como la compensación forestal.

○ Atención A Veedurías Ciudadanas.

Solo se presentó una solicitud por parte de veedor Héctor Zabala, referida a una visita a los predios donde se ha realizado siembre de árboles por compensación del proyecto, la cual fue recibida en reunión realizada con la Contraloría general de la Nación. Como compromiso se quedó en realizar el mes de septiembre la visita con personal del contratista y la interventoría, en la cual el veedor pueda constatar el estado de los individuos arbóreos.

De otra parte, se sigue contando con la presencia de veedurías ciudadanas en los comités COAC, espacios en los cuales se suministra la información del avance del proyecto. Estas veedurías son: red Soacha, comuna uno, red municipal y comunal de tránsito, veeduría Ciudadela Sucre, red de veedurías Soacha, Xua Ambiental, veeduría ciudadana nacional, veeduría rio Bogotá, Soacha Indignada y veeduría Quintanares.

• 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: 060-EFR-2019 y 061-EFR-2019, considerando que el lote 1 y lote 2 constituyen el proyecto de Transmilenio Soacha fases II y III.

Tabla 27 .Comités COAC realizados en el trimestre reportado

Comité COAC	Fecha convocatoria	Convocados	Asistentes	Observación
Nº 51	18 y 19 septiembre 2025.	Integrantes del comité COAC. Entidades del municipio de Soacha y com	11 integrantes del COAC, 7 personas de comunidad y 7 entidades. TOTAL 25 ASISTENTES	Actividad adelantada en salón del Centro de vida barrio San Bernardino, desarrollado en conjunto con el lote 1.
Nº 52	16 y 17/10/2025	Integrantes del comité COAC, Comunidad, empresas del sector y Entidades municipales.	4 integrantes del COAC, 14 de comunidad, 2 funcionarios de Entidades de Soacha, un representante de empresa de transportes (Autofusa), un funcionario de Transmilenio y dos personas que representan a 2 veedurías Total, asistentes 24 personas	Actividad adelantada en Centro Vida del Barrio San Bernardino y en conjunto con el lote 1, sin reporte de novedad.
Nº 53	13 y 14/11/2025	Integrantes del comité COAC, Comunidad, empresas del sector y Entidades municipales.	5 integrantes del COAC; 10 de comunidad, entre ellos 6 personas que pertenece a 4 veedurías ciudadanas; 4 funcionarios de Entidades de Soacha, 1 representante de empresa de transportes (Autofusa), un funcionario de Transmilenio. Total, asistentes 21 personas	Actividad adelantada en Centro Vida del Barrio San Bernardino y en conjunto con el lote 1, sin reporte de novedad.
No. 54	11-12-2025	Integrantes del comité COAC, Comunidad, empresas del sector	4 integrantes del COAC, 20 de comunidad, 1 funcionario de Entidad de Soacha, un representante	Actividad adelantada en Centro Vida del Barrio San Bernardino y en conjunto

		y Entidades de empresa de con el lote 1, sin reporte de municipales. transportes (Autofusa), y novedad dos 2 veedurías. Total, asistentes 25 personas
--	--	---

Fuente: Grupo Interdiseños S.A.S, 2025

Se ha mantenido este espacio participativo en el cual se presentan los avances del proyecto y se atienden las inquietudes presentadas por la comunidad, también es de resaltar la participación regular de representantes de la alcaldía de Soacha y de entidades relacionadas con el proyecto como la Personería del municipio, Secretaría de Desarrollo social, secretaría de Movilidad, entre otros.

Tabla 28 .Fotográfico Comité COAC

 23 oct 2025 2:44:07 p. m. 119 Carrera 3 Soacha Cundinamarca	 20 nov 2025 3:21:16 p. m.
Foto: Desarrollo comité COAC N° 52	Foto: Desarrollo comité COAC N° 53

Fuente: Grupo Interdiseños S.A.S, 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 con lo establecido en el PMA y PIPMA, en sus versiones aprobadas; y se adelanta con tres grupos poblacionales 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:

Fecha	Tema	Observaciones
05/09/2025	Segunda sesión del tema Administración Pública	segunda sesión del tema Administración Pública

Para el periodo reportado se contaba con programación del tercer momento del taller en cultura Ciudadana programado con docentes de la Institución Educativa Compartir Soacha, sin embargo, el día de la actividad 17 de octubre, los docentes no se hicieron presentes, lo que llevó a que se diera cierre al tema. Para esto el Contratista levanto acta de cumplimientos de las dos (2) primeras sesiones e hizo entrega al coordinador académico de la institución de los plegables y de la temática desarrollada.

○ **Comunidad escolar.**

Tabla 29 Capacitación Personal De Obra

Fecha	Tema	Asistentes	Observaciones
11/09/2025	Cuidado del Espacio Público	66	Institución educativa Nuevo Compartir
20/10/2025	Cuidado del Espacio Público,	82	Colegio Colsubsidio Maiporé

○ **Capacitación a trabajadores de la obra.**

En el trimestre, el contratista desarrolló las capacitaciones dirigidas al personal de obra, las cuales se desarrollan mensualmente, como se puede detallar en la siguiente tabla.

Tabla 30 . Capacitación Personal De Obra

Fecha	Tema	Asistentes	Observaciones
25/09/2025	Inteligencia emocional	147	Actividad avalada por la Interventoría, adelantada conforme a lo establecido en el PMA y a lo programado en el cronograma
30/10/2025	Salud y Bienestar	98	Actividad cumplida y avalada por la Interventoría que se cumple acorde a lo establecido en PMA
26/11/2025	Trabajo en Equipo	97	Actividad cumplida y avalada por la Interventoría que se cumple acorde a lo establecido en PMA.

Fuente: Grupo Interdiseños S.A.S, 2025

Tabla 31.Registro fotográfico Capacitación trabajadores

	
Foto: Capacitación a trabajadores sept- 2025	Foto: Capacitación a trabajadores octubre 2025

Fuente: Grupo Interdiseños S.A.S, 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 período 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.

- **Gestión Para La Contratación De Mano De Obra Local.**

Respecto al cumplimiento de esta información la interventoría realiza seguimiento al proceso de contratación de personal residente en las áreas de influencia donde se adelanta el proyecto, (Soacha y Sibaté), acompañando la gestión institucional, orientando estrategias y verificando la información emitida por el Contratista.

- a. **Solicitud De Personal Ante La Agencia Pública De Empleo.**

Esta actividad ya no se adelanta pues, como se ha indicado se cuenta con banco de hojas de vida remitidas por las alcaldías y recibidas en el punto de atención ciudadana PAC, que se ubica en el campamento de obra, no obstante, todo el personal que labora para el proyecto se encuentra registrado ante la Agencia Pública de Empleo.

○ **Seguimiento Al Personal Del Área De Influencia.**

Para la verificación de este personal 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 establecido en PMA.

Tabla 32. Porcentajes De Cumplimiento Establecidos

MOC	MONC	FEMENINA
10% Sobre el total de personal contratado para el proyecto	20 sobre el total de personal contratado para el proyecto	5% sobre el total de mujeres que hacen parte del proyecto

Fuente: Grupo Interdiseños S.A.S, 2025

Teniendo en cuenta lo anterior, se da a conocer los resultados logrados por Conconcreto en el período del presente reporte; información revisada y cruzada con certificaciones de residencia.

Tabla 33. Porcentajes Alcanzados mes reportado

Mes	Correspondencia	Total, Personal contratado	MO C AI	% Cumplimiento	MONC	% Cumplimiento	Persona femenina o total	Persona I mujeres AI	% Cumplimiento
52	Septiembre - 2025	151	16	11%	41	27%	18	6	33,3%
53	Octubre 2025	128	14	11%	35	27,3%	18	6	33,3%
54	Noviembre 2025	122	13	11%	38	31% ¹	17	6	35%

Fuente: Grupo Interdiseños S.A.S, 2025.

Notas aclaratorias:

En la tabla anterior los meses 53 (20) y 54 (21) corresponde al periodo y/o número de mes y de informe de la etapa constructiva, es decir octubre y noviembre 2025, que para el proyecto en general corresponde a los informes No. 66 y 67 del contrato.

En conclusión, de parte del contratista, se ha dado cumplimiento a los porcentajes de contratación de personal en el área de influencia del contrato.

Así las cosas, de acuerdo con el seguimiento realizado por la interventoría, el contratista de obra del contrato EFR-61-2019 ha dado cumplimiento durante el periodo reportado a las obligaciones que en materia de gestión social se han definido para el proyecto, con la implementación del Plan de Gestión social en cada uno de sus programas y actividades.

○ **Estrategia de Atención Requerimientos De Trabajadores (PQRS).**



Gobernación de
Cundinamarca

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

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

Para el periodo que comprende el presente informe, no se reporta a la interventoría por parte del Contratista el haber recibido requerimientos de sus trabajadores por lo tanto esta actividad no aplica para el reporte de indicadores del presente mes.

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, los cuales han tenido su implementación en el segundo semestre de 2025.

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 último trimestre de 2025, se realizaron 42 espacios de relacionamiento con las comunidades, veedurías y grupos interesados en tener información del proyecto, con el objetivo propiciar el dialogo constante, socialización y participación comunitaria, en los cuales participaron 618 personas. En los meses de octubre a diciembre se continuaron las mesas con las veedurías, comunidad en general, mesas con comunidades de Madrid y Funza y grupos y se continuaron los programas de fortalecimiento comunitario con organizaciones sociales

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

COMITÉS DE PARTICIPACIÓN, VEEDURÍAS y SOCIALIZACIÓN CON COMUNIDAD

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



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

Las veedurías ciudadanas permiten ejercer vigilancia sobre la gestión contractual, el cumplimiento de cronogramas, la adecuada inversión de los recursos públicos y la implementación de las obligaciones, técnicas ambientales, prediales y sociales asociadas al proyecto. Este ejercicio fortalece la transparencia y reduce riesgos de conflictos sociales, al tiempo que promueve una cultura de corresponsabilidad entre la institucionalidad, el concesionario y las comunidades.

Tabla 34 Reuniones comités de participación, veedurías y otras reuniones, Proyecto Regiotram – Meses de octubre a diciembre 2025

Item	Periodo	Facatativá	Mosquera	Funza	Madrid	Bogotá	TOTAL
Jornadas	Octubre	2	4	3	9	2	20
	Noviembre	0	1	0	0	1	2
	Diciembre	4	1	1	6	8	20
Participantes	Octubre	74	25	56	203	28	386
	Noviembre	0	8	0	0	15	23
	Diciembre	56	7	12	45	89	209

TARDES DE CAFÉ

La información relacionada corresponde al período del 01 de octubre al 31 diciembre 2025, compartida por el Concesionario y la interventoría, a través de los informes UMUS mensuales, 64,65 y 66.

Las jornadas de tardes de Café con ocasión del cambio de fase tuvieron una modificación en su objeto en la gestión Social del Concesionario, pasaron a ser el espacio de trabajo con organizaciones sociales frente a temas de interés que estas manifiesten

Tabla 35 número de jornadas participación comunitaria- tardes de café, Proyecto Regiotram – trimestre octubre a diciembre de 2025

Tardes de Café	Periodo	Facatativá	Mosquera	Funza	Madrid	Bogotá	Subtotal	Total
Jornadas	Octubre	1	1	1	1	0	4	8
	Noviembre	1	1	1	1	0	4	
	Diciembre	0	0	0	0	0	0	
Participantes	Octubre	16	9	7	2	0	34	82
	Noviembre	13	14	7	14	0	48	

	Diciembre	0	0	0	0	0	0	
--	-----------	---	---	---	---	---	---	--

FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONES SOCIALES

En los meses de octubre a diciembre, el Concesionario reforzó el desarrollo de jornadas de capacitación a organizaciones sociales, que están orientadas a su fortalecimiento. E

El fortalecimiento de las organizaciones sociales constituye un eje estratégico para garantizar la sostenibilidad, la participación efectiva y la apropiación territorial del proyecto. Las organizaciones sociales —como juntas de acción comunal, asociaciones comunitarias, colectivos ciudadanos y demás instancias de representación local— son actores clave en la articulación entre la comunidad y el proyecto, pues canalizan inquietudes, promueven la participación informada y contribuyen a la construcción de acuerdos.

Tabla 36 número de jornadas participación comunitaria, fortalecimiento a organizaciones sociales, Proyecto Regiotram – trimestre octubre a diciembre de 2025

Capacitación a organización sociales	Periodo	Facatativá	Mosquera	Funza	Madrid	Bogotá	Subtotal	Total
Jornadas	Octubre	0	0	0	0	0	0	7
	Noviembre	1	1	1	1	1	5	
	Diciembre	1	0	1	0	0	2	
Participantes	Octubre	0	0	0	0	0	0	44
	Noviembre	10	1	5	7	12	35	
	Diciembre	5	0	4	0	0	9	

CAPACITACIONES EN SEGURIDAD VIAL FERROVIARIA

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

Las capacitaciones en seguridad vial ferroviaria constituyen un componente esencial en la implementación del proyecto Regiotram de Occidente, en la medida en que este sistema introduce una nueva dinámica de movilidad férrea en corredores que históricamente han tenido interacción con tránsito vehicular, peatonal y actividades urbanas consolidadas.

La puesta en operación de un sistema ferroviario de carácter regional implica la coexistencia de trenes con pasos a nivel, intersecciones viales, estaciones y entornos urbanos



densamente poblados. En este contexto, la formación en seguridad vial ferroviaria resulta fundamental para prevenir accidentes, promover comportamientos responsables y generar una cultura de autocuidado tanto en conductores como en peatones y comunidades aledañas.

Las capacitaciones permiten socializar normas básicas de seguridad, señalización ferroviaria, protocolos en pasos a nivel, zonas restringidas y conductas seguras frente a la infraestructura férrea. Asimismo, fortalecen el conocimiento sobre los riesgos asociados a la invasión de la vía férrea, el cruce indebido o la manipulación de elementos de señalización. Este proceso pedagógico contribuye a reducir la siniestralidad y a proteger la vida e integridad de los usuarios y de la población vecina.

Tabla 37 número capacitación en seguridad vial ferroviaria , Proyecto Regiotram – trimestre octubre a diciembre de 2025

Seguridad vial Ferroviaria	Periodo	Facatativá	Mosquera	Funza	Madrid	Bogotá	Subtotal	Total
Jornadas	Octubre	0	0	0	0	0	0	8
	Noviembre	1	1	1	1	1	5	
	Diciembre	1	1	1	0	0	3	
Participantes	Octubre	0	0	0	0	0	0	274
	Noviembre	56	15	6	95	19	191	
	Diciembre	61	18	4	0	0	83	

5.1.3.3 Programa de Atención a la Comunidad

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

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

- Atenciones ciudadanas: son aquellas que requieren de información laboral, comercial avance de obra (solicitud de información, solicitud de copias, consultas).
- PQRS: Son quejas (protesta, censura, descontento, inconformidad), reclamos (exige o demanda ante la entidad una solución) y sugerencias (propuesta de mejora del servicio o gestión).

Para el periodo del presente informe se observó que el número de PQRS se mantuvo constante en los meses de octubre y noviembre, presnetando una leve disminución en el mes de diciembre, situación normal por la generación de inquietudes y expectativas de la



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.eft-cundinamarca.gov.co/>

comunidad respecto al proyecto. El siguiente cuadro presenta el comportamiento de este programa.

Mes	PQR's Recibidas	Cerradas	Abiertas /en seguimiento
Octubre	15	15	0
Noviembre	16	15	1
Diciembre	12	6	6
Total recibidas Proyecto	531	524	7

Tabla 38 consolidada de PQRS-Regiotram octubre a diciembre de 2025

Fuente: Informes UMUS mensuales Interventoría CIRO 2025

En total se han recibido 531 PQRs durante la ejecución del proyecto con corte a 31 de diciembre de 2025.

5.1.3.4 Empleos Generados

Tabla 39 . Empleos generados en el Proyecto Regiotram corte a diciembre de 2025-CIRO

MES	MOC		MONC GENERO		TOTAL POR MES
	F	M	F	M	
Octubre	87	222	15	461	785
Noviembre	99	237	18	558	912
Diciembre	96	302	4	553	955

En el mes de diciembre de 2025, se logró la cifra más alta de empleos generados en el proyecto, cerrando el año con 955 personas vinculadas. 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 40 . Empleos generados en el Proyecto Regiotram en el período de octubre a diciembre de 2025-CIRO

NÚMERO DE EMPLEOS DIRECTOS		NÚMERO DE EMPLEOS INDIRECTOS	
H	M	H	M
32	21	23	7

Empleos generados en el Proyecto Regiotram UMUS 64, 65, y 66 de 2025. Fuente: CIRO.

5.1.3.5 Manejo de la Infraestructura social

Durante el último trimestre de 2025, el concesionario no realizó de levantamiento de actas de vecindad de inicio en la zona de influencia del corredor férreo

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.

6. Estrategia Cultura Regio

En el cuarto trimestre de 2025, Cultura Regio adelantó una gestión en territorio en el periodo de octubre a diciembre de 2025, se desarrollaron **91 actividades** en territorio y recorridos guiados en RegioLab (maqueta a escala real del tren de cercanías), en las que se vincularon **1.721 participantes**, en acciones pedagógicas e informativas que acercan a la ciudadanía al proyecto RegioTram de Occidente, promoviendo la apropiación ciudadana del mismo y los comportamientos esperados para el buen uso y sostenibilidad del sistema.

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 octubre hasta el 31 de diciembre de la vigencia 2025, es decir, el cuarto 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. Cuarto trimestre de la vigencia 2025

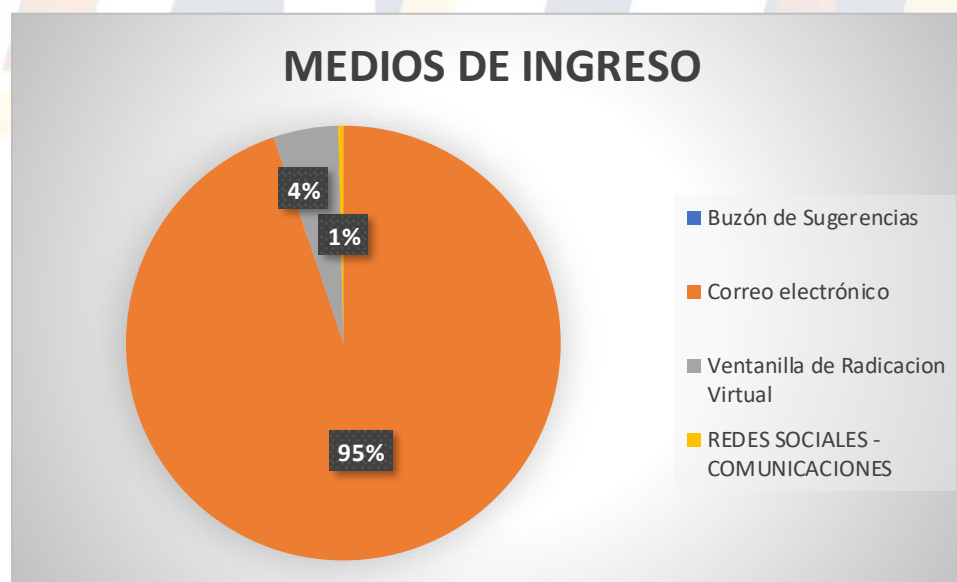


Ilustración 1. Medios de ingreso de las PQRSDF

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 270 registros, con los resultados anteriores, se identificó que el canal con mayor uso para la radicación de PQRSDF durante el cuarto trimestre de 2025 fue el correo de

correspondencia institucional, con 256 registros, lo que equivale al 95% del total, la ventanilla de radicación virtual, con 13 registros (4%), Esto resalta la importancia de continuar fortaleciendo esta herramienta virtual, con el fin de facilitar el acceso, agilizar los tiempos de respuesta y optimizar la trazabilidad de los trámites. Por su parte, las redes sociales oficiales, con 1 solicitud reportada (1%), 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.

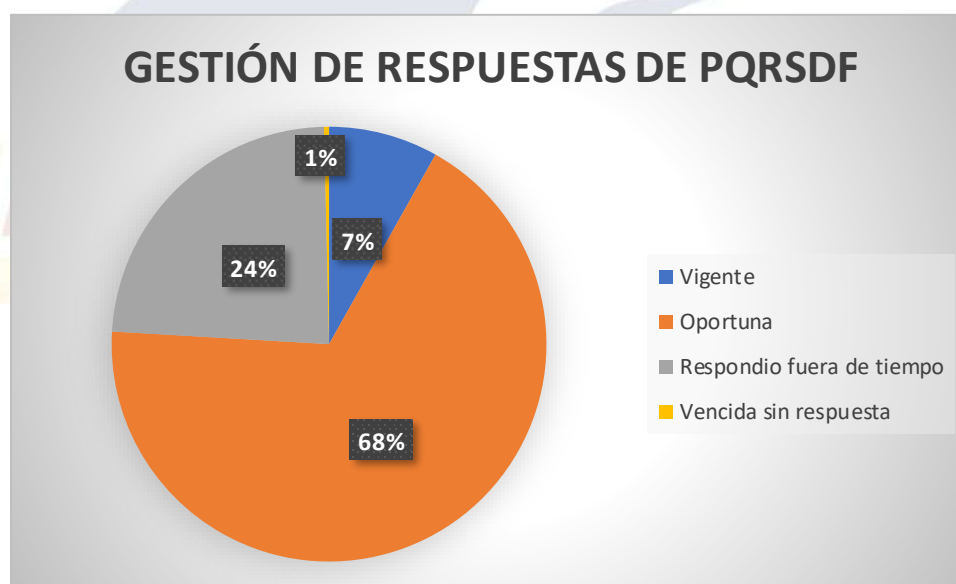


Ilustración 2. Gestión Oportuna de Respuestas de PQRSDF

En el proceso de revisión se evidenció que el 68% de las PQRSDF recibidas durante el cuarto 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 24% 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 1% se encuentra en estado venció sin respuesta y un 7% 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.

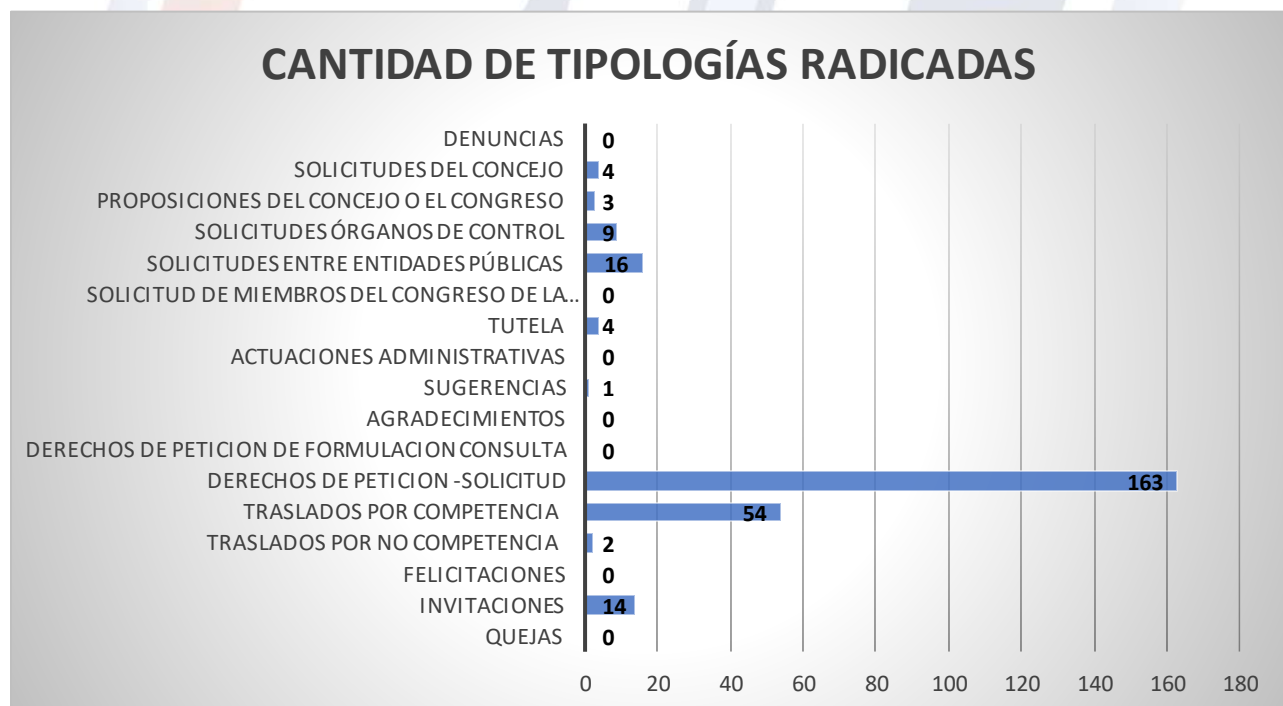
<i>Dependencia</i>	<i>Total</i>	<i>% Oportuna</i>	<i>% Fuera de tiempo</i>	<i>% Vigente</i>	<i>% Vencida sin respuesta</i>
<i>Dirección Administrativa y Financiera</i>	8	63%	12%	25%	0%
<i>Dirección de Gestión Contractual de Proyectos</i>	17	47%	24%	29%	0.0%
<i>Dirección de Estructuración Financiera</i>	2	0%	50%	50%	0.0%
<i>Dirección Técnica</i>	41	63%	20%	17%	0.0%
<i>Gerencia General</i>	14	79%	7%	14%	0.0%
<i>Sub-Gerencia</i>	11	64%	36%	0%	0%
<i>Oficina de control interno</i>	1	100%	0%	0%	0%
<i>Oficina Asesora de Planeación Institucional</i>	1	100%	0.0%	0.0%	0.0%
<i>Oficina Asesora Jurídica</i>	6	67%	33%	0.0%	0.0%
<i>Subd. de Integración, Sostenibilidad y Entorno</i>	83	68%	30%	1%	1%
<i>Subdirección de Proyectos Especiales</i>	26	76%	12%	12%	0%
<i>Subdirección de Proyectos Férreos</i>	56	73%	25%	2%	0.0%
<i>Oficina de Riesgos</i>	1	100%	0%	0%	0%
<i>Oficina de Comunicaciones y Cultura Ciudadana</i>	3	67%	33%	0%	0%

Tabla 40. 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, la Oficina de Riesgos y Control Interno. Se puede destacar el desempeño de las diferentes áreas en sus respuestas oportunas la Dirección Administrativa y financiera (63%), Dirección Técnica (63%) Gerencia General (79%), Sub Gerencia (64%), Oficina Asesora Jurídica (67%), Subdirección de Proyectos Especiales (76%), Subdirección de Proyectos Férreos (73%), Oficina de comunicaciones y Cultura Ciudadana (67%) y podemos encontrar Gestión Contractual de Proyectos (47%)

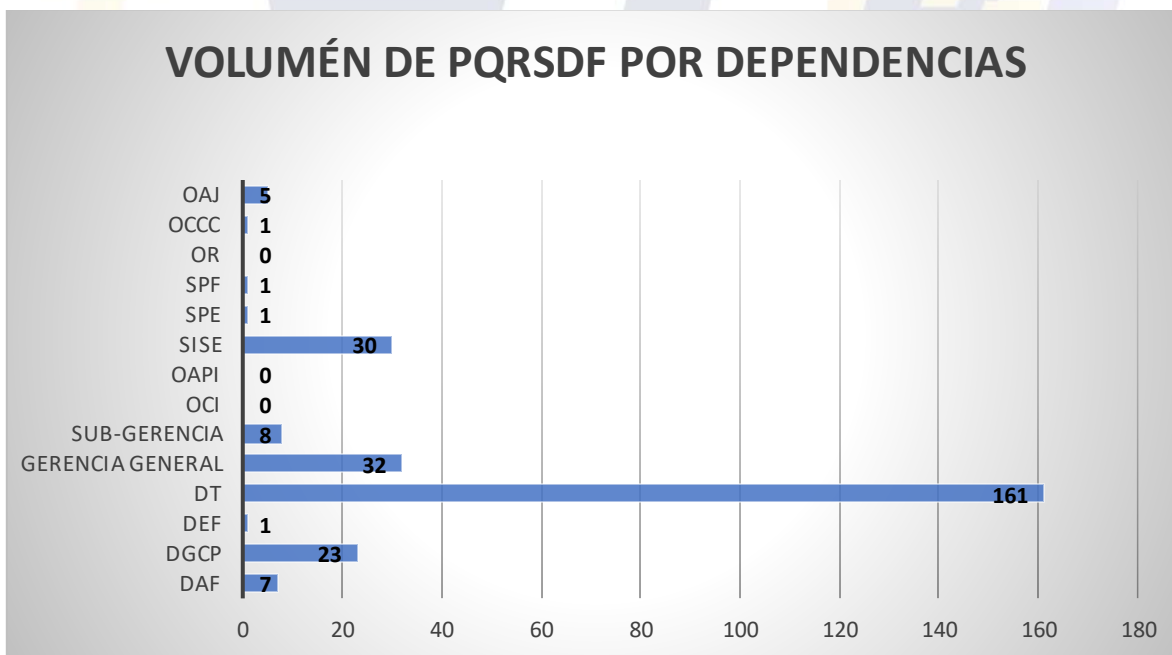
En contraste, la Subdirección de Integración, Sostenibilidad y Entorno, que gestionó el mayor volumen de casos (83), reporta un 68% de respuestas oportunas, un 30% fuera de tiempo, con un 1% de casos vigentes y 1% de casos vencidos sin respuesta. Finalmente, la Dirección de Estructuración Financiera representa el mayor desafío, con solo 0% de PQRSDF respondidas oportunamente y 50% fuera de tiempo y 50% vigente.

Ilustración 3. Cantidad de tipologías radicadas



Asimismo, al analizar la cantidad de PQRSDF recibidas según su tipología durante el cuarto trimestre de 2025, se identifica que la categoría más frecuente corresponde a los derechos de petición de carácter general o particular, con 163 registros, lo que representa el 60% 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 5% y los traslados por competencia dirigidos a la entidad (54 registros) con un 20%, se evidencia que se encuentran tipologías como solicitudes entre entidades públicas (16 registros) con un 6%, solicitudes órganos de control (9 registros) con 3%, Por su parte, las tutelas un 1% (4 registros), Traslado por no competencia 0.74% (2 registro), proposiciones del congreso o consejos un 1.1%% (3 registro), solicitudes del concejos 1.4% (4 registros) y se recibió una sugerencia el cual tiene un 0.37% (1 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.

Ilustración 4. Volumen de PQRSDF por dependencias



Finalmente, durante el cuarto trimestre de 2025, la Dirección Técnica concentró el mayor volumen de PQRSDF, con un 59.63% del total verificado. Le siguió la Gerencia General

con un 11.85%, seguido la Subdirección de Integración Sostenibilidad y Entorno con un 11.11%, reflejando un alto nivel de interacción ciudadana en temas relacionados con sostenibilidad, entorno y ejecución de obras férreas. La Dirección de Gestión Contractual de Proyectos represento un 8.52% y la SubGerencia un 2.96%, de igual forma la Dirección Administrativa y Financiera represento un 2.59%, la Oficina Asesora Jurídica represento un 1.85%. Tanto la Oficina de Comunicaciones y Cultura Ciudadana, Subdirección de Proyectos Especiales, Subdirección de Proyectos Ferreos y la Dirección de Estructuración Financiera representaron cada una el 0.37%. Esta distribución permite identificar las dependencias con mayor carga operativa en la gestión de PQRSDF, información clave para orientar acciones de mejora y fortalecer la capacidad institucional de respuesta.

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

6. FORTALEZAS DEL PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO

Con base en el análisis del nivel de satisfacción ciudadana y de la gestión de las PQRSDF durante el cuarto 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 68% de las solicitudes fueron atendidas dentro del plazo legal, lo que refleja un alto porcentaje nivel de cumplimiento en los tiempos de respuesta.
- **Canales diversos de recepción de PQRSDF:** Se evidencia una oferta multicanal para la recepción de solicitudes (correo institucional, ventanilla virtual, redes sociales), facilitando el acceso y participación de la ciudadanía.
- **Trabajo articulado entre dependencias:** Las respuestas a PQRSDF reflejan un esfuerzo transversal entre áreas técnicas, operativas y administrativas, lo que fortalece la gestión institucional y mejora la calidad de las respuestas.

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

- **Seguimiento a las solicitudes fuera del tiempo legal:** El 24% de las PQRSDF fueron respondidas fuera del término legal y el 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 7% 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 (95%), la ventanilla virtual solo representó un 4% y 1% por medio de redes sociales. Se deben promover campañas de orientación para incrementar el uso de medios digitales y facilitar la trazabilidad.
- **Capacitación en normatividad y tiempos de respuesta:** Es clave reforzar el conocimiento del marco normativo y de los plazos legales entre los funcionarios responsables de la atención de PQRSDF, con el fin de disminuir respuestas extemporáneas.