

	PLAN	CÓDIGO: PL-EFR-SAC-001
	SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN: 6
	PLAN DE PARTICIPACIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS	FECHA: 01/Dic/2025

1. OBJETIVO

Establecer los criterios, lineamientos y orientaciones necesarios para garantizar una comunicación efectiva, transparente y oportuna con la comunidad y demás grupos de interés que tengan relación o puedan influir en el desarrollo de los proyectos de la Empresa Férrea Regional.

2. ALCANCE

El presente plan define las acciones institucionales orientadas a fortalecer los mecanismos y canales de participación ciudadana de la Empresa Férrea Regional (EFR), a través de sus recursos de información y los servicios de atención al ciudadano.

Está dirigido a los grupos de interés de la Entidad, con el propósito de promover su participación activa en las diferentes etapas del ciclo de la gestión pública, mediante los mecanismos y estrategias definidos.

Debido a la dinámica y evolución de los grupos de interés, el plan será revisado anualmente con el fin de determinar la necesidad de su actualización.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- **Constitución Política de Colombia de 1991**, artículos 2, 40 y 103 (participación ciudadana).
- **Ley 489 de 1998** - Normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional.
- **Ley 1757 de 2015** - Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
- **Ley 1712 de 2014** - Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
- **Decreto 1081 de 2015** - Decreto Único Reglamentario del Sector Presidencia de la República (participación ciudadana y rendición de cuentas).
- Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública (DNP).
- **Guía para la Gestión de Grupos de Interés**- Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP).
- **Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)** - Dimensión: "Participación y servicio al ciudadano".
- **PO-EFR-GSA-002** Política de Responsabilidad social empresarial.
- **PO-EFR-GSA-001** Política de Sostenibilidad.
- **PL-EFR-CC-002** Plan de trabajo Cultura Regio.
- **PO-EFR-CC-001** Política de comunicaciones.
- **PO-EFR-SAC-002** Política de servicio al ciudadano
- **PT-EFR-CC-001** Protocolo de comunicaciones para contratistas/concesionarios.
- **PR-EFR-GSA-005** Procedimiento seguimiento de la gestión social de los contratos.
- **PR-EFR-GPD-002** Procedimiento Adquisición de predios por motivos de utilidad pública e intereses social.
- **MA-EFR-GSA-001** Manual del sistema de gestión ambiental y social - SGSA.

4. RESPONSABILIDADES

A continuación, se describen las responsabilidades de los principales actores que intervienen en el desarrollo de las actividades:

DIRECTORES Y JEFES DE ÁREA:

- Reportar a la Gerencia y jefe de Oficina de Comunicaciones los hallazgos de nuevos grupos de interés, para construir estrategias de relacionamiento.
- Gestionar y atender las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDF asignadas a su área en los términos y tiempos establecidos en el respectivo procedimiento de Gestión.

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN INSTITUCIONAL:

- Garantizar que el plan se encuentre debidamente actualizado en el listado maestro de documentos que forma parte integral del sistema de gestión.

PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO

- Implementar con los grupos de interés el presente Plan.
- Monitorear la ejecución del Plan.
- Generar las estrategias para una comunicación efectiva entre los diferentes grupos de interés y la EFR.
- Identificar, actualizar y analizar a los grupos de interés de acuerdo con la periodicidad establecida.
- Identificar las posiciones y puntos de vista de los diferentes grupos de interés con respecto al proyecto.
- Los ajustes del plan, cuando se presenten cambios que requieran su modificación y/o actualización, serán responsabilidad del proceso de servicio al ciudadano
- Articular con el proceso de Gestión Jurídica la gestión de respuesta de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDf, a través de la implementación del procedimiento de quejas con grupos externos.
- Articular con el proceso de Gestión Jurídica y con el apoyo de la oficina de comunicaciones, la divulgación a los diferentes grupos de interés externos el procedimiento de gestión de PQRSDf.
- Realizar la articulación con las demás oficinas y subdirecciones para la consolidación del informe trimestral del plan de participación con grupos de interés.

SUBDIRECCIÓN DE INTEGRACIÓN SOSTENIBILIDAD Y ENTORNO

- Encargado de dar lineamientos, acompañar y monitorear la ejecución del Plan con los contratistas e interventores de los proyectos.
- Apoyar la generación e implementación de estrategias de relacionamiento con los diferentes grupos de interés, lo cual está a cargo de los contratistas o el concesionario, según aplique.
Elaborar el informe trimestral de plan de participación con grupos de interés correspondiente a los proyectos misionales y remitirla al proceso de servicio al ciudadano.

OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES:

- Desarrollar estrategias de relacionamiento con los grupos de interés de los proyectos liderados por la Empresa Férrea Regional, a través del Plan de trabajo de Cultura Regio, que favorezcan la apropiación ciudadana y filiación de las comunidades.
- Generar información permanente, veraz y oportuna sobre el avance de los proyectos a la comunidad interesada.
- Publicaciones en la página WEB y redes sociales de la EFR.

5. TERMINOS Y DEFINICIONES

- **ACTIVIDAD:** Los procesos o acciones que realiza la Empresa para el cumplimiento de su objetivo.
- **ÁREA:** Lugar donde se realiza la actividad y su infraestructura asociada.
- **ÁREA DE INFLUENCIA:** El área de influencia es aquella en la que se manifiestan los impactos ambientales significativos derivados del desarrollo del proyecto, obra o actividad, en cualquiera de sus fases, sobre los componentes de los medios abiótico, biótico y socioeconómico. La identificación de estos impactos debe ser objetiva y, en lo posible, cuantificable; de no serlo, debe soportarse técnicamente y los impactos serán valorados cualitativamente. En ambos casos, la identificación y la valoración de los impactos se deben realizar de acuerdo con las metodologías disponibles.
- **CANALES DE ATENCIÓN:** Medios dispuestos por la empresa para facilitar la interacción con los ciudadanos, tales como ventanilla presencial, página web, líneas telefónicas, correo electrónico y herramientas digitales, garantizando su accesibilidad y disponibilidad.
- **COMUNIDAD:** Conjunto de ciudadanos, grupos de valor o poblaciones organizadas que comparten intereses, necesidades, problemáticas o territorios comunes, y que interactúan con la empresa en el ejercicio de sus derechos, en la vigilancia a la gestión pública o en procesos participativos de planeación, seguimiento y evaluación de políticas y servicios.
- **CULTURA REGIO:** Es un modelo de relacionamiento para generar confianza y hábitos de comportamiento positivos entre la EFR y sus grupos de interés.
- **GRUPOS DE INTERÉS:** Son aquellas personas, agrupaciones u organizaciones de diversa índole que se pueden ver afectadas por las acciones de la entidad, o cuyos intereses y/o requerimientos pueden impactar potencialmente en la ejecución del proyecto, como lo son comunidades, generadores de opinión (medios de comunicación), Gobierno, autoridades locales, empleados, contratistas, socios e inversionistas, empresas del sector, ONG, proveedores, sindicatos, entes de vigilancia y control y público en general.
- **MIPG (MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN):** Herramienta de gestión pública adoptada por las entidades del Estado colombiano para articular la planeación, la gestión y el control, promoviendo la eficiencia administrativa y el mejoramiento del servicio al ciudadano.

- **PQRSDF:** Hace referencia a los diferentes tipos de manifestaciones que pueden presentar los ciudadanos ante una entidad pública, conforme a la Ley 1755 de 2015 y otras disposiciones relacionadas con el derecho de petición en Colombia. A continuación, se define cada componente:
 - **P:** Petición: Solicitud respetuosa que realiza un ciudadano para requerir información, documentos, actuaciones o servicios, o para presentar solicitudes de interés general o particular.
 - **Q:** Queja: Manifestación de inconformidad relacionada con la conducta o actuación de los servidores públicos o contratistas en ejercicio de sus funciones.
 - **R:** Reclamo: Expresión mediante la cual un ciudadano exige, reivindica o solicita una solución frente a un incumplimiento, irregularidad o deficiencia en la prestación de un servicio o atención.
 - **S:** Sugerencia: Propuesta realizada por un ciudadano para mejorar los procesos, servicios, funciones o la atención prestada por la empresa.
 - **D:** Denuncia: Comunicación por la cual se pone en conocimiento de la empresa un hecho presuntamente irregular, ilícito o contrario a la ley, para que se investigue o remita a la autoridad competente.
 - **F:** Felicitación: Manifestación de reconocimiento por el buen servicio, atención, comportamiento o gestión por parte de la empresa o sus funcionarios.

6. CONDICIONES DE OPERACIÓN

En concordancia con el Plan de Participación Ciudadana, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y las políticas institucionales de la Empresa Férrea Regional (EFR), la participación se reconoce como una estrategia fundamental de mejoramiento continuo, orientada a fortalecer la interlocución con la ciudadanía, identificar sus intereses y necesidades, y promover relaciones de confianza con los diferentes grupos de interés.

Para ello, la EFR adopta los lineamientos establecidos en las siguientes políticas institucionales, que garantizan la articulación y coherencia entre las acciones de participación y la gestión integral de la Entidad:

PO-EFR-GSA-002 POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL: Constituye de manera explícita las intenciones globales y la orientación de la Entidad frente al tema de la Responsabilidad Social, y donde se hacen explícitos sus compromisos con la comunidad y las autoridades locales presentes en el área de influencia de los proyectos desarrollados por la Empresa Férrea Regional S.A.S. Además, fortalece el vínculo con las comunidades a través de proyectos de impacto social, mejora las condiciones laborales fomentando la diversidad y bienestar de los empleados.

PO-EFR-GSA-001 POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD: Responde a las necesidades de incorporar en proyectos de infraestructura de transporte masivo, los retos que trae consigo el desarrollo sostenible en el territorio.

PO-EFR-CC-001 POLÍTICA DE COMUNICACIONES: Instrumento estratégico destinado a fortalecer la identidad institucional, consolidar la transparencia en sus actuaciones y garantizar una difusión clara coherente y oportuna de la información relevante sobre sus proyectos y operaciones. Además, busca articular los procesos comunicativos con las necesidades de los diversos grupos de interés, promoviendo la confianza, la participación activa y la responsabilidad compartida en el desarrollo de los proyectos.

PO-EFR-SAC-002 POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO: Establece los lineamientos institucionales claros que garantizan una atención oportuna, incluyente, transparente y con calidad a la ciudadanía, promoviendo la equidad, el enfoque diferencial y la igualdad de género, mediante la articulación de procesos, recursos y capacidades de la Entidad, para fortalecer los procesos internos, la confianza en lo público, facilitar el acceso a los trámites y servicios, y mejorar la experiencia de las personas en su interacción con la empresa.

Teniendo en cuenta lo anterior, la EFR prioriza la identificación y gestión de sus grupos de interés como elemento esencial para la planeación y desarrollo del Plan de Participación Ciudadana, asegurando la definición de parámetros claros que orienten las estrategias, mecanismos y acciones de relacionamiento y participación.

6.1. IDENTIFICACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS Y MAPEO

La Empresa Férrea Regional (EFR) identifica y clasifica sus grupos de interés con base en el tipo de relación o actuación que mantienen frente a los proyectos, de la siguiente manera:

- Grupos de interés afectados: Aquellos que pueden verse impactados directa o indirectamente por los efectos derivados de la ejecución de los proyectos.
- Grupos de interés participantes: Aquellos que intervienen en la ejecución de los proyectos, aportando recursos, conocimientos o capacidades técnicas.
- Grupos de interés influyentes: Aquellos que, por su posición o función, pueden influir positiva o negativamente en la ejecución o resultados de los proyectos.

La identificación de los grupos de interés, tanto internos como externos, se consolida en el Formato FR-EFR-SAC-008- Identificación de grupos de interés, el cual permite registrar su clasificación y características según su nivel de actuación e impacto.

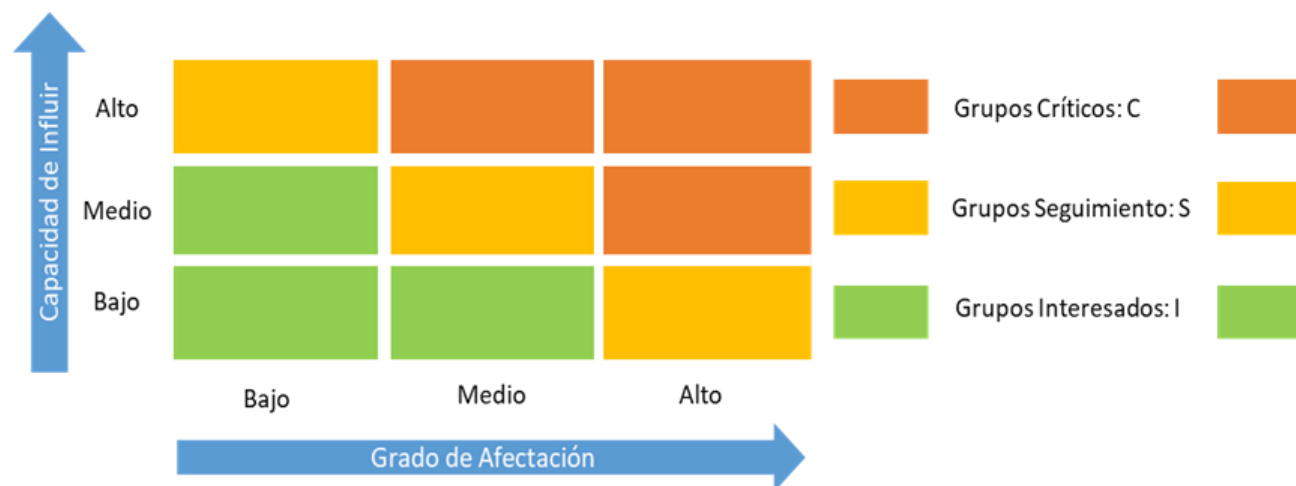
6.2. ANALISIS DE GRUPO DE INTERES

Una vez identificados los grupos de interés internos y externos, se analizan sus principales inquietudes, expectativas, intereses y posibles impactos frente al desarrollo de los proyectos.

Este análisis permite construir el mapa de actores sociales, el cual clasifica a los grupos de interés según dos variables principales:

- **Influencia:** Capacidad de un grupo o actor para afectar positiva o negativamente la implementación del proyecto o el uso de los resultados.
- **Afectación:** Nivel en que los actores pueden verse beneficiados o perjudicados, directa o indirectamente, por el desarrollo del proyecto.

El resultado de este análisis se representa en una matriz de mapeo de actores, ilustrada en la Figura 1, que facilita la priorización y definición de estrategias de relacionamiento y participación adecuadas para cada grupo de interés.



Seguidamente, se establecen los niveles de participación para los diferentes grupos de interés, de acuerdo con el tipo de relacionamiento que mantienen actualmente con la Empresa Férrea Regional (EFR). Este análisis permite identificar el enfoque de participación más adecuado para cada grupo, fortaleciendo los canales de comunicación y la interacción efectiva con la Entidad.

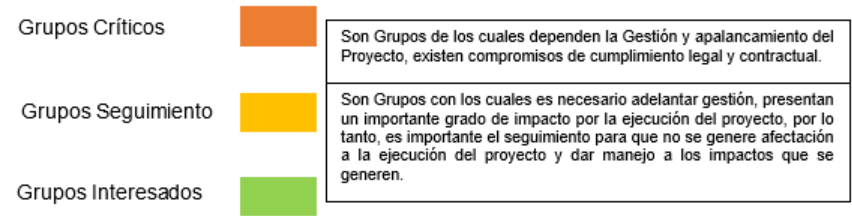
En la **Tabla 1** se presentan los niveles de participación definidos, junto con los roles o responsabilidades, el tipo de comunicación y el tipo de relación a implementar con cada grupo de interés.

NIVEL	ROL O RESPONSABILIDAD	COMUNICACIÓN	TIPO DE RELACIONAMIENTO	ENFOQUE DE PARTICIPACIÓN
Gestionar	Trabajar juntos en una relación contractual donde un socio dirija los objetivos y proporciona financiación	Bidireccional. Establecer y monitorear el desempeño de acuerdo con los términos del contrato.	Términos de relación establecidos por acuerdo contractual.	Contratos de Obra, Asociaciones público-privadas e iniciativas de financiación privada, subvenciones, marketing relacionado con la causa.
Consultar	Obtener información y comentarios de las partes interesadas para informar las decisiones tomadas internamente.	Bidireccional. EFR hace preguntas y los GI responden.	Participación a corto o largo plazo	Encuestas, grupos focales, evaluaciones en el lugar de trabajo, reuniones individuales. Reuniones públicas y talleres. Foros permanentes de asesoramiento a las partes interesadas. Comentarios y discusión en línea.

NIVEL	ROL O RESPONSABILIDAD	COMUNICACIÓN	TIPO DE RELACIONAMIENTO	ENFOQUE DE PARTICIPACIÓN
Involucrar	Trabajar directamente con el grupo de interés para asegurar que sus preocupaciones son completamente entendidas y se consideran en toma de decisiones.	Bidireccional o multidireccional entre la Entidad y los GI. El aprendizaje tiene lugar en ambos lados. EFR y GI toman medidas individualmente.	Puede ser un compromiso único o de más largo plazo.	Foros de múltiples partes interesadas. Paneles consultivos. Procesos de construcción de consenso. Procesos participativos de toma de decisiones.
Colaborar	Asociarse o convocar a una red de partes interesadas para desarrollar soluciones mutuamente acordadas y un plan de acción conjunto.	Bidireccional o multidireccional entre EFR y GI. Aprendizaje, negociaciones y toma de decisiones en ambos lados. Las partes interesadas trabajan juntas para actuar.	A largo plazo	Proyectos conjuntos, voluntarios de dos partes o múltiples partes interesadas. Iniciativas, asociaciones.
Empoderar	Delegar la toma de decisiones sobre un tema particular	Nuevas formas organizativas de rendición de cuentas; Las partes interesadas tienen un papel formal en el gobierno de una organización o decisiones delegadas a las partes interesadas.	A largo plazo	Integración de las partes interesadas en la estructura de gobierno (por ejemplo, como miembros, accionistas o en comités particulares, etc.)
Monitorear	Monitorear opiniones	Directamente EFR - GI	A Largo Plazo	Seguimiento directo, a través de medios e internet. Informes de segunda mano de otras partes interesadas.
Informar	Informar o educar	Directamente EFR – GI. No requiere respuesta.	Corto o Largo Plazo	Boletines, cartas, folletos, informes y sitios web. Discursos, conferencias y presentaciones públicas. Oficina abierta y visitas a instalaciones. Comunicados de prensa, conferencias de prensa, publicidad en medios.

De esta manera, a partir de la identificación de los grupos de interés, la matriz de mapeo y los niveles de participación definidos, se obtiene el mapeo de los grupos de interés de la Empresa Férrea Regional, el cual permite visualizar la relación entre el grado de influencia y el nivel de afectación de cada grupo frente a los proyectos de la Entidad.

Para la elaboración del mapa de grupos de interés, se deben considerar los criterios y parámetros establecidos en la Figura 1, que orientan la clasificación y priorización de los actores según su nivel de influencia y afectación.



El mapeo de grupos de interés permite identificar y clasificar de manera precisa a los actores relevantes para la Empresa Férrea Regional (EFR), estableciendo un orden de prioridad según su nivel de influencia y grado de afectación frente a los proyectos.

En el Formato FR-EFR-SAC-009 Mapeo y análisis de relacionamiento con grupos de interés, se presenta la consolidación del mapeo y el análisis de relacionamiento correspondiente, como insumo para la planeación y ejecución de las estrategias de participación.

6.2.1. Prioridades de relacionamiento con grupos de interés.

A partir de la identificación y del mapeo de los grupos de interés, se establecen tres niveles de prioridad para orientar las acciones de relacionamiento: críticos, de seguimiento e interesados.

Los **grupos Críticos** Corresponden a los grupos de interés con mayor nivel de influencia (positiva o negativa) y alta afectación frente al desarrollo de los proyectos. Su posición puede incidir directamente en la toma de decisiones, la reputación institucional y la ejecución de los proyectos.

Estos grupos deben ser monitoreados de forma permanente, mantener un relacionamiento cercano y proactivo, y contar con canales de comunicación directa y continua. En algunos casos, su interacción puede derivarse de compromisos contractuales o regulatorios, por lo que requieren atención prioritaria y apoyo constante.

Los **grupos de Seguimiento** Incluyen los grupos de interés con influencia media y afectación media a alta. Si bien su incidencia en la toma de decisiones no es determinante, pueden convertirse en aliados estratégicos durante el desarrollo de los proyectos.

Su participación es relevante en aspectos como la gestión ambiental, el avance técnico y social de los proyectos, la tramitación de permisos, la viabilidad social y la promoción de enfoques diferenciales (equidad de género, inclusión y atención a grupos vulnerables).

Respecto a los **grupos interesados** Agrupan a los actores con influencia baja o media y afectación baja a media. Aunque su impacto directo en la toma de decisiones o en la reputación institucional es limitado, son importantes para la sostenibilidad social de los proyectos.

Estos grupos deben mantenerse informados de manera continua y transparente, fortaleciendo la confianza y la percepción positiva hacia la gestión de la Entidad.

6.3. PLAN DE PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Una vez identificados los grupos de interés y los actores clave mediante el proceso de mapeo, y con el propósito de garantizar una participación oportuna, efectiva y bidireccional, que favorezca la comunicación y el fortalecimiento de relaciones constructivas, se implementará el Formato FR-EFR-SAC-010 Listado de grupos de interés.

Este formato consolida la información relacionada con los grupos de interés de la Empresa Férrea Regional, incluyendo aquellos con mayor grado de afectación o influencia en los proyectos, así como los siguientes aspectos:

- o Tipo o naturaleza de la información a comunicar.
- o Método o mecanismo de participación.
- o Soportes que evidencian las actividades de participación.
- o Frecuencia de relacionamiento o comunicación.

El uso de este instrumento permite planificar, registrar y evaluar las acciones de participación adelantadas con cada grupo de interés, garantizando la trazabilidad y mejora continua en los procesos de diálogo y relacionamiento institucional.

6.3.1. Subdirección de integración sostenibilidad y entorno

En cumplimiento de sus funciones misionales esta dependencia es responsable de hacer seguimiento a la implementación de los lineamientos estratégicos que orientan la ejecución del Plan en los proyectos misionales, garantizando la articulación con los contratistas, interventores y demás actores involucrados en los proyectos de la Empresa Férrea Regional.

Asimismo, realiza el acompañamiento y seguimiento permanente a las acciones desarrolladas, con el fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos trazados y la adecuada gestión del relacionamiento con los diferentes grupos de interés. Finalmente, presenta el informe trimestral del Plan de Participación con Grupos de Interés conforme a la gestión realizada por los contratistas y concesionarios, según corresponda, para la consolidación por parte del proceso de Servicio al Ciudadano, documento que permite evaluar los avances, identificar oportunidades de mejora y garantizar la trazabilidad de las acciones desarrolladas.

6.3.2. Cultura Regio

Cultura Regio participa en la implementación del Plan de Participación con Grupos de Interés como un componente transversal orientado a fortalecer el relacionamiento, la apropiación social y la construcción de una cultura ciudadana alineada con los principios de sostenibilidad, convivencia y corresponsabilidad.

Desde su Eje Educativo, promueve procesos pedagógicos que brindan herramientas para la toma de decisiones informadas, así mismo fortalece el desarrollo de habilidades, valores y actitudes necesarias para contribuir al relacionamiento positivo en el territorio, donde exista armonía con el otro, compromiso, empatía, respeto, solidaridad y honestidad.

A su vez, el Eje Cultural impulsa la apropiación del modelo mediante la generación de espacios participativos, eventos y manifestaciones artísticas, gastronómicas y culturales que visibilizan la identidad regional y fortalecen el sentido de pertenencia.

En articulación, el Eje Comunitario fomenta relaciones de confianza, participación activa y liderazgo comunitario, reconociendo los saberes locales como base para la autogestión y la construcción colectiva de soluciones.

Por otra parte, entendiendo la importancia del entorno, en el Eje Ambiental, fortalecen vínculos sólidos entre los usuarios, la comunidad y el entorno, fomentando el compromiso de cuidado de lo público.

Finalmente, el Eje Comunicacional, de carácter transversal, asegura la difusión oportuna, clara y veraz de la gestión institucional y refuerza los mensajes clave a través de campañas de cultura ciudadana que promueven comportamientos responsables, la apropiación del espacio público y una convivencia armónica entre los actores del territorio fortaleciendo la credibilidad, el posicionamiento de la Cultura Regio y la vinculación de los grupos de interés con los procesos adelantados por la Empresa Férrea Regional.

Todo lo anterior se enmarca en la promoción de hábitos positivos de cultura ciudadana y movilidad segura, que favorezcan la relación con los proyectos de la EFR

6.3.3. Servicio al ciudadano

El proceso de Servicio al Ciudadano desempeña un papel central como responsable de Plan, así las cosas, lidera su estructuración con el apoyo de la Subdirección de Integración Sostenibilidad y Entorno, así como su implementación, seguimiento y mejora continua del Plan de Participación con Grupos de Interés, garantizando la articulación entre la Empresa Férrea Regional y los diferentes actores externos. Este proceso es responsable de elaborar los lineamientos, ejecutar el Plan, monitorear su desarrollo y asegurar que las estrategias implementadas promuevan una comunicación efectiva, transparente y bidireccional con los grupos de interés. Asimismo, lidera la identificación, actualización y análisis periódico de dichos grupos, con el propósito de conocer sus percepciones, necesidades y expectativas frente a los proyectos institucionales.

En caso de requerirse modificaciones o ajustes al Plan, el proceso de Servicio al Ciudadano asume la responsabilidad de su actualización, garantizando su pertinencia, coherencia y alineación con las dinámicas institucionales y del entorno.

En caso de requerirse modificaciones o ajustes al Plan, el proceso de Servicio al Ciudadano asume la responsabilidad de su actualización, garantizando su pertinencia, coherencia y alineación con las dinámicas institucionales y del entorno.

De igual forma, este proceso articula con el proceso de Gestión Jurídica la atención y respuesta de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), mediante la aplicación del Procedimiento destinado para tal fin. Con el apoyo de la Oficina de Comunicaciones,

coordina la divulgación de dicho procedimiento a los diferentes grupos de interés, fortaleciendo así la transparencia, la rendición de cuentas y la participación ciudadana.
Asimismo, realiza el seguimiento a los trámites y permisos relacionados con las actividades y decisiones de los proyectos a cargo de la Empresa Férrea Regional S.A.S., a través del Formato FR-EFR-SAC-011 Identificación de entidades para trámites de permisos, con el fin de asegurar el cumplimiento de los requerimientos legales y la gestión oportuna ante las entidades competentes.

6.4. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN

La estrategia de comunicaciones para la divulgación de la información se desarrolla de manera activa por medio de las redes sociales de la entidad, página web, buscando facilitar el acceso a la información pública de manera permanente, permitiendo el acercamiento por parte de los grupos de interés.

Adicionalmente, con el fin de gestionar de forma oportuna, clara y completa las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones que presentan las comunidades, propietarios de predios y demás grupos de interés de la Entidad y sus proyectos, se ha generado el procedimiento PR-EFR-SAC-001 de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.

A través del portal web institucional <https://www.efr-cundinamarca.gov.co/>, la Empresa Férrea Regional busca garantizar el acceso permanente, transparente y oportuno a la información pública, facilitando su consulta y aprovechamiento por parte de los ciudadanos y los diferentes grupos de interés. En el marco de los procesos de gestión predial, la Entidad dispone de un enlace específico destinado a la notificación y divulgación de la información relacionada con dichos procesos, permitiendo así una comunicación efectiva, el cumplimiento de las obligaciones de publicidad activa y el fortalecimiento de la participación ciudadana. Asimismo, el proceso de Servicio al Ciudadano cuenta con una pestaña denominada "Atención y Servicios a la Ciudadanía", en la cual los usuarios pueden acceder a los diferentes canales de atención, realizar Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSDF), consultar información sobre trámites, respuestas a peticiones anónimas, preguntas frecuentes, glosario institucional y diligenciar la encuesta de satisfacción, herramientas que promueven la transparencia, la eficiencia y la mejora continua en la atención a la ciudadanía.

La implementación del Plan de Participación con Grupos de Interés se desarrolla bajo condiciones que garantizan su efectividad, transparencia y coherencia con los principios de la gestión pública. Su ejecución se articula con los procesos institucionales de la EFR, en especial con Servicio al Ciudadano, Comunicaciones, Gestión Jurídica y Planeación, asegurando la disponibilidad de los recursos humanos, técnicos y comunicativos necesarios. Las actividades de participación se planifican y ejecutan considerando el ciclo de la gestión pública y los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, promoviendo la participación activa y la corresponsabilidad de los actores.

De igual forma, el plan opera bajo un enfoque de mejora continua, en concordancia con la norma ISO 9001:2015, mediante el seguimiento periódico de resultados, la evaluación de la percepción de los grupos de interés y la actualización de las estrategias conforme a los cambios en el contexto institucional y social.

MONITOREO Y SEGUIMIENTO

El monitoreo y seguimiento de los grupos de interés y participación se realizará constantemente a través del relacionamiento directo con ellos a través de reuniones, conversaciones, información periódica y utilizando los diferentes medios de comunicación definidos en el plan de participación del presente plan. Se realizará seguimiento a los compromisos consignados en las diferentes actas de reunión que se generen producto de reuniones con sus respectivos registros de asistencia.

Otro medio de monitoreo y seguimiento es el que se realizará a la efectividad del mecanismo relacionado a través del procedimiento PR-EFR-SAC-001 Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones, para determinar las tendencias generales y recurrentes que faciliten la resolución proactiva de problemáticas reales o percibidas por las partes interesadas.

Esta evaluación aportará en la toma de decisiones en términos de posibles soluciones estructurales o de estrategias de relacionamientos con los diferentes grupos de interés, así como consolidar las lecciones aprendidas.

Con el fin de verificar la efectividad del presente Plan (Cumplimiento a Grupos de Interés) y asegurar que el proyecto cumpla, se realizará la evaluación y medición mediante indicadores descritos en la Tabla 2.

NOMBRE DEL INDICADOR	MEDICION Y PERIODICIDAD	META	INDICADOR
Cumplimiento escenarios de participación social(sise)	Medirá el cumplimiento de las reuniones ejecutadas vs. Reuniones planteadas	100%	El indicador medirá el cumplimiento de las reuniones que se programen con los grupos de interés con respecto a las ejecutadas con cada grupo de interés:

NOMBRE DEL INDICADOR	MEDICION Y PERIODICIDAD	META	INDICADOR
	La medición se realizará trimestralmente		(Número de reuniones sociales ejecutadas/Número de reuniones planteadas) *100
Oportunidad en la atención de PQRSDF (servicio al ciudadano)	Medirá la efectividad de atención y resolución de quejas recibidas por grupo (interno o externo) La medición se realizará trimestralmente	100%	El indicador efectividad de atención. Número de PQRSDF atendidas oportunamente/Número de PQRSDF recibidas. Igualmente, permitirá identificar si la gestión aplicada es la correcta y oportuna.

ACTIVIDADES

Con el fin de fortalecer y mantener una relación transparente, participativa y de confianza con los diferentes grupos de interés, la Empresa Férrea Regional garantizará la comunicación permanente y oportuna, especialmente con las comunidades involucradas o potencialmente afectadas por los proyectos. Esta comunicación incluirá la socialización de los avances de las actividades de construcción, así como la identificación de riesgos, impactos y las correspondientes medidas de manejo adoptadas.

De manera trimestral, el proceso de Servicio al Ciudadano consolidará la información relacionada con el desarrollo de los proyectos, articulada con las acciones de participación y relacionamiento adelantadas con los grupos de interés, con el propósito de evaluar su efectividad y promover la mejora continua. Asimismo, se incorporará información referente a la Estrategia de Cultura Regio, orientada a fomentar la apropiación social, la convivencia y la movilidad sostenible, y se incluirá la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), como mecanismo de retroalimentación ciudadana que permite fortalecer los canales de comunicación, la transparencia institucional y la participación activa de la comunidad.

Así mismo, serán elaborados y publicados los Informes del Plan de Participación con Grupos de Interés con una frecuencia trimestral, con el propósito de consolidar los avances, resultados y acciones desarrolladas en materia de relacionamiento y participación ciudadana.

Estos informes serán elaborados conjuntamente por la Subdirección de Integración, Sostenibilidad y Entorno, para los temas relacionados con los proyectos misionales que lidera la EFR; el proceso de Servicio al Ciudadano, en lo referente al análisis de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF); y la Oficina de Comunicación Corporativa, a través de la estrategia Cultura Regio, para la divulgación y fortalecimiento del relacionamiento con los diferentes grupos de interés.

VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
1	16/Jun/2020	Creación del documento.
2	15/Abr/2021	Actualización del documento
3	30/Sep/2021	Actualización del documento - proyecto REGIOTRAM OCCIDENTE - Matriz Consolidada Grupos de interés y actores sociales
4	07/Oct/2022	Actualización codificación, listado de anexos e indicadores de gestión
5	21/Oct/2024	Actualización de responsables.
6	01/Dic/2025	Se actualizó la codificación del documento debido al traslado del Proceso de Gestión Social y Ambiental al Proceso de Servicio al Ciudadano. Asimismo, se ajustaron: la documentación de referencia, las responsabilidades, los grupos de interés y las condiciones de operación. Igualmente, se eliminó información correspondiente a proyectos específicos y otros apartados que no aplicaban.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Oscar Javier Mahecha Ramos Cargo: Contratista Dirección Administrativa y Financiera Fecha: 01/Dic/2025	Nombre: Jorge Alberto Perea Baena Cargo: Subdirector de Integración Sostenibilidad y Entorno Fecha: 01/Dic/2025 Nombre: Deiryn Edith Reyes Medellín Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación Institucional Fecha: 01/Dic/2025 Nombre: Diego Fernando Suárez Manzur Cargo: Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones y Cultura Ciudadana Fecha: 01/Dic/2025	Nombre: Yanny Lugdy Carrión Pedraza Cargo: Director Administrativo y Financiero Fecha: 01/Dic/2025