SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA

"INTERVENTORÍA INTEGRAL PARA LA OBRA PÚBLICA DE MANTENIMIENTO, MEJORAMIENTO Y REHABILITACIÓN DE LA RED VIAL URBANA DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA, SANTANDER".

INFORME GESTIÓN SOCIAL MENSUAL DE INTERVENTORIA

PERIODO: DEL 01 AL 31 DE OCTUBRE DE 2025

CONTRATO DE INTERVENTORIA N°061 DE 2025

CONTRATISTA UNIOBRAS DEL ORIENTE

CONTRATO DE OBRA N° 052 DE 2025

CONTRATISTA GENPRO GROUP

BUCARAMANGA

Firma		
Nombre	**CLAUDIA EUGENIO**	**MARCO SOLANO**
Cargo	**PROFESIONAL SOCIAL**	**DIRECTOR DE INTERVENTORIA**
	ELABORÓ	**APROBÓ**

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCION 3
2. DESCRIPCION DEL PROYECTO 4
   2.1 LOCALIZACION 4
3. PROGRAMAS DEL PLAN DE GESTION SOCIAL 4
   3.1 PROGRAMA DE SERVICIO A LA CIUDADANIA 5
   3.1.1 PROGRAMA DE DIALOGO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA 18
   3.1.2 PROGRAMA ACOMPAÑAMIENTO ACTIVIDADES TECNICAS 22
   3.1.3 PROGRAMA GOBERNANZA PARA LA MOVILIDAD 27
   3.2 LINEA DE COMUNICACIÓN ESTRATEGICA 29
4. CONCLUSIONES 35
5. ANEXOS 36

1. INTRODUCCIÓN

Los proyectos que desarrolla el municipio de Bucaramanga a través de la secretaria de Infraestructura tienen por finalidad entre otros, producir bienestar, mejorar la calidad de vida de los habitantes, e incrementar la democracia urbana.

El diálogo ciudadano y la comunicación estratégica en los diferentes proyectos sociales generan cambios y transformación en los territorios, con acciones que promueven cambios culturales y reactivan los tejidos sociales y comunitarios para la construcción conjunta del hábitat, esto hace parte de las metas de la alcaldía de Bucaramanga a través de los proyectos que desarrollan por parte de la secretaria de infraestructura, y se encuentran planteados en los lineamientos presentados en el apéndice J, con los cuales se elabora el Plan de Gestión Social que el contratista GENPRO GROUP debe desarrollar en el contrato de obra N°052, cuyo objeto es el "Mantenimiento, mejoramiento y rehabilitación de la red vial urbana del municipio de Bucaramanga, Santander".

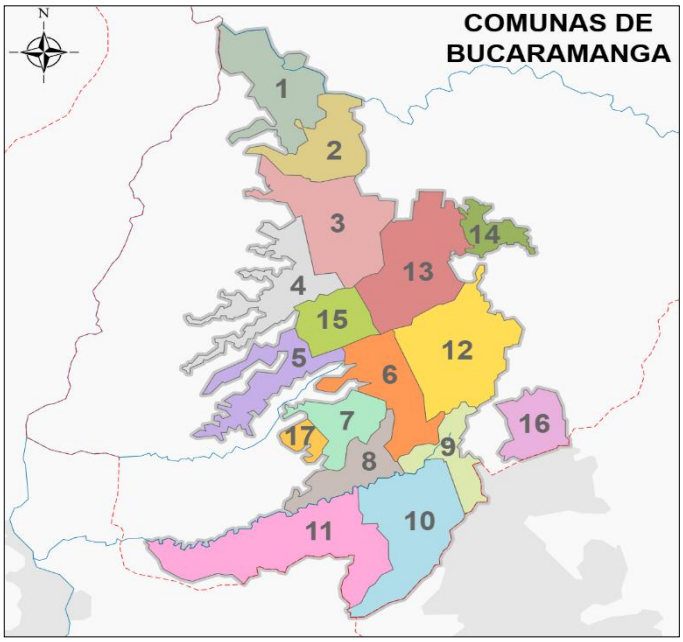
En la ejecución del Contrato de Interventoría No 061 del 2 de mayo del 2025 cuyo objeto es "INTERVENTORÍA INTEGRAL PARA LA OBRA PÚBLICA DE MANTENIMIENTO, MEJORAMIENTO Y REHABILITACIÓN DE LA RED VIAL URBANA DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA, SANTANDER", hacemos un apoyo y acompañamiento permanente al componente social del contratista, con el fin de lograr los objetivos planteados a través del dialogo ciudadano y la comunicación estratégica, aterrizados en los programas presentados en el Plan de Gestión Social. UNIOBRAS DEL ORIENTE es el contratista de la Interventoría encargado de hacer el acompañamiento con el profesional social, de cada uno de los programas presentados en el Plan de Gestión social, estos programas están enmarcados en el apéndice J donde se encuentran los lineamientos sociales a tener en cuenta para el desarrollo de la obra.

A continuación, se realiza la presentación del cuarto informe social de la Interventoría en el periodo comprendido del 01 al 31 de octubre de 2025.

2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

2.1. LOCALIZACIÓN

El proyecto se desarrolla en el municipio de Bucaramanga Santander, en todas sus comunas locales: Comuna 1 Norte, Comuna 2 Nororiental, Comuna 3 san Francisco, Comuna 4 Occidental, Comuna 5 García Rovira, Comuna 6 La Concordia, Comuna 7 la Ciudadela, Comuna 8 Sur Occidente, Comuna 9 La Pedregosa, Comuna 10 Provenza, Comuna 11 Sur, Comuna 12 Cabecera del Llano, Comuna 13 Oriental, Comuna 14 Morrorico, Comuna 15 Centro, Comuna 16 Lagos del Cique, comuna 17 Mutis.



Tomado: https://www.bucaramanga.gov.co/division-politico-urbana/

3. PROGRAMAS DEL PLAN DE GESTIÓN SOCIAL

El presente informe mensual corresponde al Informe N.º 5 de interventoría, radicado en el marco de las funciones de coordinación, acompañamiento y supervisión de las actividades contempladas en el Plan de Gestión Social establecido por el contratista para la ejecución del proyecto. Dichas acciones se desarrollan conforme a las dos líneas estratégicas definidas en el Apéndice J, y comprenden el periodo del 1 al 31 de octubre de 2025.

Durante este periodo, la profesional social de UNIOBRAS del Oriente, en calidad de interventoría, llevó a cabo el acompañamiento y seguimiento a las distintas actividades sociales ejecutadas, garantizando el cumplimiento de los objetivos planteados en el plan de gestión social.

3.1 PROGRAMA DE SERVICIO A LA CIUDADANIA

- **Atención a la comunidad y PQRS recibidas.**

El presente programa establece un sistema de atención a la ciudadanía que permite brindar respuestas oportunas y eficaces a la comunidad cuando requiere información sobre la obra o presenta peticiones, quejas, reclamos o sugerencias (PQRS) relacionadas con el proyecto. Su propósito es fortalecer la comunicación y las relaciones con la comunidad, generando confianza y respaldo social para el adecuado desarrollo de las actividades.

Para garantizar una atención directa, el contratista mantiene habilitado el **Punto de Atención al Ciudadano (PAC)**, ubicado en la **Calle 31 N.º 35-12, Edificio CONCASA, oficina 903**, con **horario de atención los días martes de 3:00 p.m. a 5:00 p.m.** Adicionalmente se continúa prestando atención a través del número de celular **3180422787** y del correo electrónico **pacmallavial.2025@gmail.com**, como canales de comunicación alternos para la ciudadanía

Durante el periodo reportado, se brindó atención permanente a las comunidades ubicadas en los distintos sectores intervenidos. A medida que avanzan los trabajos, los residentes se acercan tanto a la profesional social del contratista como a la interventoría para realizar consultas sobre diversos aspectos, tales como el alcance del proyecto, los tiempos de ejecución y los posibles impactos de la obra**,** entre otros temas de interés.

PQRS recibidas: durante el mes de octubre se atendieron 27 PQRS acumuladas durante la ejecución del proyecto, de las cuales 13 se encuentran cerradas y 14

en trámite. Se le recuerda de manera constante al contratista la importancia de dar cierre oportuno y efectivo a las solicitudes presentadas por la comunidad, garantizando una atención ágil y satisfactoria.

A continuación, se presenta el cuadro con la relación actualizada de las PQRS recibidas hasta la fecha.

Sistema de Atención al ciudadano, Recepción y Registro de PQRS					
No	Fecha Recepción	Peticionario	Asunto	Trámite y Respuesta	Estado
1	11/junio/2025	Presidente JAC Barrio La Concordia	Derecho de petición revisión terminados pavimentación de la calle 53 con carreras 17ª Y 17 B	*El Consorcio GENPRO GROUP, a través del oficio con radicado ***GENPRO-BGA-039,*** emitió respuesta de manera oportuna al oficio identificado con el número ***UNIOBRAS-25-24***, expedido por la interventoría en atención al derecho de petición formulado por el presidente de la Junta de Acción Comunal del barrio La Concordia.	Cerrada. 27/junio/2025
2	20/junio/2025	Tony Navaja Propietario y habitante del apartamento ubicado en la calle 64 cra 3 Bloque 5 Apt 101 Barrio Ciudad Bolívar.	Petición y reclamo por desgaste y desnivel reflejando una batea que genera empozamiento de agua, justo frente a las viviendas que no fueron incluidas en la pavimentación.	En proceso de atención. *El 15 de septiembre, se realizó llamada telefónica para coordinar visita con el acompañamiento de la interventoría y proceder al cierre respectivo teniendo en cuenta que el área técnica del contratista ya reparó, el ciudadano manifestó inconformidad con los trabajos realizados y solicito implementar acciones correctivas, para poder cerrar el PQRS.	Abierta
3	20/junio/2025	Miguel Leonardo Sevilla	Manifiesta, inconformidad, por posible tala de árboles en el barrio Miradores de las UIS, solicita visita técnica para aclarar dudas e inquietudes en el sector	* El consorcio GENPRO GROUP, Coordino visita con el área técnica para verificar y atender oportunamente el requerimiento de la petición. * El 08 de julio se realizó la visita	Cerrada

Sistema de Atención al ciudadano, Recepción y Registro de PQRS					
No	Fecha Recepción	Peticionario	Asunto	Trámite y Respuesta	Estado
			mencionado.	en acompañamiento con la interventoría, verificando así que este requerimiento no es del alcance del proyecto, se le hizo la aclaración al peticionario dejando la trazabilidad para el cierre respectivo al PQRS.	
4	26/junio/2025	Johana Rodríguez Franco Gerente Clínica Gestionar Bienestar	Solicitud contingencia de acuerdo con la Intervención de la Calle 35 entre la carrera 24 y 25	El consorcio GENPRO GROUP mediante oficio No **GENPRO-BGA-0048,** se brindó respuesta al requerimiento el día 4/julio/2025.	cerrada
5	03/julio/2025	Diego Ferney Trujillo	En el barrio las delicias, se presentó reclamo por Afectación al vehículo de un residente del sector, debido al movimiento y funcionamiento de la retroexcavadora en la calle 105 y 104 donde se realizaban trabajo de obra.	En proceso de atención. ***12/julio/2025**; se cita al propietario del vehículo para establecer acuerdo de reparación al daño ocasionado. ***23/julio/2025**; se hace seguimiento al PQRS, en el taller mecánico para verificar el avance de la reparación a los daños del vehículo y gestionar la entrega oportuna al propietario. *** 24/julio/2025;** se procede a hacer la entrega respectiva del vehículo y dar por cerrado a satisfacción del peticionario el requerimiento recepcionado el 03 de julio de 2025. ***26/julio/2025;** Se citó al señor Diego para el cierre y firma a satisfacción del PQRS.	Cerrada 26/julio/25
6	09/julio/2025	Martha Acevedo	Inconformidad por empozamiento que	Este requerimiento se remite al área técnica por lo cual se	Abierta

Sistema de Atención al ciudadano, Recepción y Registro de PQRS					
No	Fecha Recepción	Peticionario	Asunto	Trámite y Respuesta	Estado
			presenta la calle 105 con carrera 15 en el barrio Villa Candado. Además, manifiesta inconformidad por la terminación de la capa de rodadura.	encuentra en proceso de atención.	
7	09/julio/2025	Henry Moreno Jaimes	Inconformidad con la repavimentación en la Av. Los Naranjos, Carrera 3, frente a la nomenclatura 55A-38.	*En proceso de atención. * **EL 16 de septiembre de 2025**, se llevó a cabo visita a la dirección en mención del PQRS, con el acompañamiento de la interventoría, para verificar la atención realizada por el área técnica del contratista, el peticionario manifestó inconformidad por las actividades de obra realizadas, reporto las siguientes novedades: Se evidencian huecos en el pavimento, Inundaciones cuando llueve y un hueco grande que según lo manifestado por el ciudadano este tiene una profundidad de aproximadamente 15 cmt.	Abierta
8	14/julio/2025	Romer Pernía	Administrador del lavadero ubicado en la calle 14 # 22-25 barrio la Mutualidad, manifestó vía telefónica inconformidad por la demora de los trabajos, lo cual le estaba generando pérdidas económicas a su local comercial.	***El 14/julio/2025,** se le informa al peticionario vía telefónica que, se instalará material de fresado temporal para facilitar el acceso al local comercial. ***15 /julio/2025**, se aplicó la capa de asfalto para terminar el proceso de Re parcheo en la zona. ***El 16/julio/2025.** se finaliza la	Cerrada

Sistema de Atención al ciudadano, Recepción y Registro de PQRS					
No	Fecha Recepción	Peticionario	Asunto	Trámite y Respuesta	Estado
				pavimentación.	
9	29/julio/2025	Guillermo Trujillo	Solicita la devolución económica por afectaciones a la tubería del acueducto y suministro del agua para el desarrollo de las actividades de obra en la calle 14 # 22-55 San Francisco.	*En proceso de atención. El día 12 de septiembre, el señor Guillermo Trujillo entregó cuenta de cobro al consorcio para la gestión de pago retroactivo a los daños ocasionados y el suministro de agua para la ejecución de la obra.	Abierta.
10	20/agost/2025 12/sep/2025	Fanny Cecilia Guevara Mendoza	Se recibe la solicitud de reparación de baldosas afectadas por las actividades de demolición y limpieza de baldosas manchadas de asfalto. En el barrio San Gerardo *el 12 de septiembre se recibe derecho de petición, en el cual se solicita al contratista la devolución económica invertida por la reparación que los propietarios manifiestan ya realizaron a las afectaciones ocasionadas por la obra.	*En proceso de atención Se verificará este requerimiento y se convalidara las solicitudes en lo manifestado en el derecho de petición entregado por parte del señor, Mauricio Duran Cabrera.	Abierta
11	20/agost/2025	JAC San Gerardo María Eugenia Jaimes	Presidente de la JAC, informa que el sumidero ubicado en la calle 63 # 15A-14 se encuentra tapado por las actividades de obra, solicita la reparación oportuna debido que el sector se inunda cuando llueve.	*El 26 de agosto de 2025, se brindó la atención oportuna, *el 28 de agosto se realizó la verificación con el acompañamiento de la interventoría y el cierre respectivo.	Cerrado

Sistema de Atención al ciudadano, Recepción y Registro de PQRS					
No	Fecha Recepción	Peticionario	Asunto	Trámite y Respuesta	Estado
12	20/agost/2025	JAC, José Manuel Gamboa	* El presidente de la Junta de Acción Comunal del barrio Cordoncillos I, informa por medio de WhatsApp que, durante la ejecución de los trabajos de pavimentación en la calle 65C # 0A-109, la válvula del acueducto ubicada en dicho punto quedó soterrada como consecuencia de la aplicación de la primera capa de asfalto. Esta situación ha generado inquietud entre los residentes del sector, debido a los posibles inconvenientes que podría representar en caso de requerirse el acceso a la válvula. Adicionalmente, se solicita el retiro de las partículas de cemento que quedaron expuestas sobre la superficie de la primera capa de asfalto, con el fin de garantizar los trabajos de calidad en la aplicación de la segunda capa. * Reparación de la malla eslabonada en el cerramiento del lote de la CDMB.	En los recorridos de campo con la interventoría se verificó que el requerimiento de la válvula del acueducto ya se encuentra reparada. Se mencionan a continuación los requerimientos que aún se encuentran en proceso de atención: * Reparación de la malla eslabonada en el cerramiento del lote de la CDMB. * Reparación del muro de la fachada e unos de los edificios que coincide con la línea de intervención directa del proyecto.	Abierta

Sistema de Atención al ciudadano, Recepción y Registro de PQRS					
No	Fecha Recepción	Peticionario	Asunto	Trámite y Respuesta	Estado
			* Reparación del muro de la fachada e unos de los edificios que coincide con la línea de intervención directa del proyecto.		
13	22/agost/2025	Amparo Rodríguez	Residente de la comunidad ubicada en la carrera 13 # 15-46 del barrio Kennedy reporta vía telefónica el daño provocado al sardinel de la vivienda y las manchas de algunas tabletas con la emulsión asfáltica	*En proceso de atención	Abierta
14	22/agost/2025	Comunidad Elsa Suarez.	La señora Elsa Suarez, solicita al contratista la reptación de uno de los espejos de la buseta escolar que maneja, ya que por la manipulación inadecuada de uno de los trabajadores del consorcio este se vio afectado.	*El 22 de agosto de 2025, Se llamo a la señora Elsa Suárez, para hacer la entrega respectiva del espejo y dar por cerrado el requerimiento manifestado. * el jueves 28 de hizo la entrega respectiva del espejo y se firmó a satisfacción el cierre del requerimiento registrado en el formato de PQRS.	Cerrada.
15	25/agost/2025	Comunidad, Luis Enrique Lara.	Se recepciona PQRS, en el barrio Provenza calle 113 entre carreras 22 y 23, dónde residente de la dirección en mención solicita la reparación de la vía que presenta empozamiento después de los trabajos realizados del mejoramiento de la malla vía.	*En proceso de atención.	Abierta.

Sistema de Atención al ciudadano, Recepción y Registro de PQRS					
No	Fecha Recepción	Peticionario	Asunto	Trámite y Respuesta	Estado
16	26/agost/2025	Comunidad, Raúl Jiménez.	Queja, Sobre la obra que realizaron del pavimento debajo del puente elevado de Neomundo aledaño al centro comercial Cacique, se solicita al contratista que se corrija la obra, ya que esta quedó en condiciones poco satisfactorias evidenciándose un resalto que puede ocasionar accidentes.	Emitido por la interventoría. El día 23 de octubre se hizo la verificación en compañía de la interventoría y se firmó a satisfacción el cierre del requerimiento registrado en el formato de PQRS.	Cerrada.
17	26/agost/2025	Comunidad Jair Hernando Gómez Mojica Derecho de Petición	Derecho de petición, reparación tramos viales, diagonal 15 con carera 17 frente a la estación de Metrolínea.	Emitido por la interventoría. El día 22 de octubre de 2025, con el acompañamiento técnico de la interventoría, se hizo la verificación de la atención brindada por el contratista de obra, se socializó con el peticionario y se llevó a cabo el cierre a satisfacción del requerimiento registrado en el formato de PQRS.	Cerrada
18	26/agost/2025	Comunidad Zoila María Valencia	Arreglo malla vial sobre la transversal oriental frente al conjunto residencial Torres de San Esteban el Tejar.	*En proceso de atención. Emitido por la interventoría. *El área técnica informa que, el día 11 de septiembre se hicieron las correcciones, más sin embargo está pendiente por verificar y firmar a satisfacción del peticionario.	Abierta
19	05/septi/2025	Victoria Pinzón Jiménez	Residente de la carrera 13# 15-88 del barrio Kennedy, solicita al contratista revisar las	*En proceso de atención.	Abierto

Sistema de Atención al ciudadano, Recepción y Registro de PQRS					
No	Fecha Recepción	Peticionario	Asunto	Trámite y Respuesta	Estado
			actividades de obra realizadas en el sector en mención ya que se evidencia el mal acabado del asfalto y la segregación de materiales pueden provocar hundimiento y poca duración de la intervención realizada.		
20	6/septi/2025	Jonathan Vargas	Residente ubicado en la calle 62 # 17ª-06 del barrio La Ceiba, solicita al contratista de obra hacer retiro de los escombros, los cuales pueden generar obstrucción y taponamiento de la alcantarilla del sector.	* El día 06 de septiembre de 2025, se realizó llamada telefónica al ciudadano para informar que el lunes 08 de septiembre se realizaría la jornada de limpieza en el sector reportado. El día 08 de septiembre de 2025, se realiza llamada telefónica para informar que la limpieza ya se realizó por parte del contratista de obra, se procede a realizar el cierre del formato PQRS, el cual se coordinó para el día 23 de septiembre de 2025.	Cerrada
21	4/septi/2025	Emilse Prada	Componente social de la Interventoría, reporta daños en los andenes del barrio Provenza, por la ejecución de la obra., en la carrera 23 # 106-08.	*En proceso de atención.	Abierto
22	06/septi/2025	Melba Zanabria	Residente en la calle 122 # 22-71 del barrio Provenza, solicita al contratista la reparación de la jardinera afectada por las actividades de obra y los	*En proceso de atención.	Abierta

Sistema de Atención al ciudadano, Recepción y Registro de PQRS					
No	Fecha Recepción	Peticionario	Asunto	Trámite y Respuesta	Estado
			andenes en general del sector de Provenza intervenido.		
23	17/septi/2025	Leonor Smith Lamus	Residente del barrio Los pinos carrera 35 reporta afectación en las rejillas del sumidero, ya que estas quedaron sueltas por la intervención realizada por las actividades de obra de la malla vial lo cual está generando ruido con el paso de los vehículos, solicita al contratista realizar la debida atención.	El día 10 de octubre de 2025, se hace acercamiento al barrio los pinos en la carrera 35 en compañía de interventoría con el propósito de verificar la atención al requerimiento por parte del contratista y proceder de este modo a cierre respectivo y a satisfacción por parte de la comunidad.	Cerrada
24	17/sep/ 2025	Braulio Zarate Gil	Afectación del andén en la calle 65 A # 1ª-10 del barrio Los Canelos.	*En proceso de atención.	Abierta
25	18/sep/ 2025	Nohemí Cárdenas Blanco	Representante de la comunidad, residente en la carrera 17ª # 17N-202 del barrio Villa María que colinda con la manzana 35 de Villa Rosa, manifestó inconformidad por las terminaciones del asfalto aplicado en sector mencionado.	El día 10 de octubre se hace acercamiento a la carrera 17ª # 17N-202 del barrio Villa María que colinda con la manzana 35 de Villa Rosa, en compañía de interventoría para verificar el arreglo de las terminaciones del asfalto aplicado en el sector y hacer el respectivo cierre a satisfacción de la comunidad.	Cerrada
26	23/sep/2025	Claudia Milena Jardines de Coaviconsa	El señor William Calvo, solicita la reparación del andén el cual fue afectado por las actividades de la obra en la calle 103 # 13D-27 Conjunto residencial	*En proceso de atención.	Abierta

Sistema de Atención al ciudadano, Recepción y Registro de PQRS					
No	Fecha Recepción	Peticionario	Asunto	Trámite y Respuesta	Estado
			San Fermín.		
27	25/sep/2025	Jazmín López	La administradora del conjunto residencial prado de santa Bárbara, solicito la reparación de tres puntos de jardinera afectados por las actividades de obra	El día 24 de octubre se hizo la verificación en compañía de la interventoría y se firmó a satisfacción el cierre del requerimiento registrado en el formato de PQRS.	Cerrada

Registro fotográfico atención a la ciudadanía.

Atención PQRS	Atención PQRS

- **Recorridos urbanos.**

Durante el mes de octubre en el marco del cumplimiento de las actividades técnicas establecidas, se realizaron los siguientes recorridos urbanos por parte de la profesional social.

- El día 01 de octubre de 2025, se llevó a cabo recorrido en el barrio el Tejar, con el representante de los ediles, esto con el fin de identificar las áreas aprobadas para intervenir.
- El día 10 de octubre de 2025, realizo recorrido en obra en el barrio en los barrios Villa María y los Pinos con el propósito de dar el cierre respectivo a

los a los PQRS No 25 No 23 garantizando de esta manera la atención por parte del consorcio GENPRO GROUP con la comunidad del área directa de ejecución de la obra.

- El día 15 de octubre, se llevó a cabo recorrido en el barrio el Miraflores, con la representante de los ediles, esto con el fin de identificar las áreas aprobadas para intervenir.
- El día 22 octubre de 2025, se realizó acercamiento a la diagonal 15, para verificar la atención al requerimiento No 17 y proceder al cierre respectivo.
- El día 23 de octubre de 2025, se realizó acercamiento al barrio santa bárbara, para verificar la atención al requerimiento No 16 y proceder al cierre respectivo.
- El día 24 de octubre se realizó acercamiento al conjunto prados de santa bárbara, para verificar la atención al requerimiento No 27 y proceder al cierre respectivo.

Registro fotográfico: Recorridos Urbanos

Recorrido Barrio El Tejar	Recorrido en la Calle 10

Indicador PQRS

La medición del indicador se realiza con base en el consolidado general de PQRS, considerando las solicitudes atendidas frente al total de las recibidas. A la fecha, se registran 27 PQRS en total, y durante el mes de octubre de 2025 periodo correspondiente a este informe, no se recibieron nuevas solicitudes.

En este sentido, el indicador refleja el estado actual de la atención ciudadana, teniendo en cuenta el consolidado histórico de PQRS, los casos cerrados y aquellos que continúan en trámite de atención.

PROGRAMA	META	INDICADOR	PERIODICIDAD	ACTORES INVOLUCRADOS
Programa de servicio a la ciudadanía.	Dar solución oportuna al 100% de las PQRS recibidas en el periodo.	0 PQRS atendidas y cerradas/ 0 PQRS recibidas, en el periodo reportado.	Mensual	Comunidad cercana al AID del proyecto.
Programa de servicio a la ciudadanía.	Dar solución oportuna al 100% de las PQRS recibidas durante la ejecución del proyecto.	13 PQRS atendidas y cerradas/27 PQRS recibidas en total*100 = 48,1%	Mensual	Comunidad cercana al AID del proyecto.

3.1.1 PROGRAMA DE DIALOGO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Con este programa se busca generar confianza entre los residentes y la comunidad en general, a través de diferentes encuentros con la comunidad que se convierten en reuniones informativas, donde se le presenta a la ciudadanía cada uno de los aspectos del proyecto buscando generar lazos de comunicación que permitan el buen desarrollo de las obras; al brindar información constante del proyecto se consigue minimizar los efectos negativos de las actividades diarias de obra.

Este programa contempla las reuniones generales, que implica las reuniones de inicio de obra, avance de obra, extraordinarias, reuniones de comité y reuniones de finalización de obra.

Reunión de inicio de obra: La alcaldía de Bucaramanga realizó reuniones informativas en las diferentes comunas del Municipio, con el fin de socializar las actividades de obra del proyecto, por lo cual se da por cumplida la reunión de inicio.

Reuniones de avance: La interventoría solicito por escrito al contratista la realización de las reuniones de avance, teniendo en cuenta que ya se lleva más del 50% del contrato, se esta a la espera que el contratista entregue la programación de estas reuniones.

Reuniones de socialización: con el fin de informar el inicio de las actividades de obra, en el periodo contemplado se realizaron reuniones informativas con los ediles y lideres comunitarios en los diferentes sectores de obra y comunas del municipio de Bucaramanga.

La interventoría a través del profesional social realiza acompañamiento y verificación, con el fin de que estas reuniones ofrezcan información clara y oportuna a la comunidad, durante cada etapa del proceso de obra.

Durante el presente periodo de informe, se realizaron las siguientes reuniones o encuentros con la comunidad, lideres, ediles o instituciones:

FECHA	TIPO DE ACTIVIDAD	LUGAR	POBLACIÓN
01 de octubre 2025	Reunión de Inicio socialización del proyecto	**Barrio El tejar**	**JAC, comunidad en general.**
02 de octubre de 2025	socialización del inicio de actividades	**Barrio Albania**	**Comunidad en general, JAC**
día 08 de octubre	• reunión con la	**Barrio Nueva**	**JAC, Y EDILES DE**

de 2025	JAC, para socializar el saldo a favor del presupuesto participativo.	**Fontana**	**LA COMUNA 10**
14 de octubre de 2025	socialización del inicio de actividades de obra	**Barrio Plazuela Real**	**JAC. Comunidad en general**
10 de octubre 2025	Reunión	**Barrio Manzanares**	**JAC. Comunidad en general**

Registro fotográfico reuniones generales de socialización de obra.

<table>
<tr><td>
</td><td>
</td></tr>
<tr><td>Barrio Tejar</td><td>Barrio Albania</td></tr>
<tr><td>
</td><td>
</td></tr>
<tr><td>Nueva Fontana</td><td>Plazuela Real</td></tr>
<tr><td>
</td><td>
</td></tr>
<tr><td>Barrio Manzanres</td><td>Barrio Miraflores</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td>
</td><td>
</td></tr>
<tr><td>Barrio Miraflores</td><td>Barrio Kennedy</td></tr>
<tr><td>
</td><td>
</td></tr>
<tr><td colspan="2">Barrio Buenavista</td></tr>
<tr><td>
</td><td>
</td></tr>
<tr><td>Barrio Villas de Romero</td><td>Barrio Villas de Romero</td></tr>
</table>

Indicador Programa de Dialogo y Atención Ciudadana

PROGRAMA	META	INDICADOR	PERIODICIDAD	ACTORES INVOLUCRADOS
Programa de dialogo y atención a la ciudadanía.	Realizar el 100% de las reuniones informativas programadas.	8 reuniones realizada/ 8 reuniones informativas programadas* 100 =100% de cumplimiento.	Mensual	Comunidad cercana al AID del proyecto.

3.1.2 PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO A ACTIVIDADES TECNICAS.

Este programa busca conocer las condiciones físicas de los predios ubicados en el frente de obra en cada uno de los tramos a intervenir, como base para determinar las variaciones que se den en los predios (si se dan) por efecto de las actividades de obra.

Teniendo en cuenta la importancia de esta actividad dentro del proceso de gestión social, el contratista de obra realizó, para el periodo comprendido en el presente informe, el levantamiento de actas de vecindad en los predios y actas de entorno en los sectores intervenidos del contrato de obra N.º 052.

Estas acciones incluyeron la socialización previa de las actividades con la comunidad residente en el área de influencia directa, garantizando así la comprensión del alcance del proyecto y la viabilidad técnica de las intervenciones programadas.

Durante el mes de octubre se adelantaron las siguientes actividades:

- El 2 de octubre de 2025, se realizó el cierre de las actas de vecindad del barrio Chapinero.
- El 3 de octubre de 2025, se llevó a cabo el cierre de las actas de vecindad correspondientes a la calle 61.

- En el transcurso del mes se efectuó el levantamiento de 26 actas de vecindad en los barrios Tejas, Albania, Comuneros, Manzanares, Kennedy, Miraflores y Buena Vista.

  A continuación, se presenta el registro del acompañamiento social realizado durante las actividades de levantamiento de actas de vecindad en el periodo reportado:

❖ Actas de vecindad:

ACTAS DE VECINDAD OCTUBRE							
ÍTEM	NOMBRES Y APELLIDOS	DIRECCIÓN	BARRIO	COMUNA	TIPO DE VIVIENDA	ESTADO ACTA DE VECINDAD	
						INICIO	CIERRE
1	Angelica Patricia Gil	Avenida el tejar #35-91	Tejar	16	Comercial	X	
2	Brigitte Diaz	Carrera 49#30-41	Albania	14	Residencial	X	
3	Hernando Peña	Carrera 49#30-05	Albania	14	Residencial	X	
4	Yeison parra	CRA 49#31-39	Albania	14	Residencial	X	
5	Heymar Darío delgado	Calle 11 #17-73	Comuneros	3	Residencial	X	
6	Edwardo Martínez	Carrera 18 #10-25	Comuneros	3	Residencial	X	
7	Alex campo	Cra 19w # 59-52	Manzanares	17	Residencia/ comercial	X	
8	Henry Ivan Peña Contreras	Cra 19w # 59-42	Manzanares	17	Residencial	X	
9	Maritza Ortega	Cra 12 # 13-41	Kennedy	1	Residencial/ Comercial	X	
10	Nayel Montoyal	Cra 12 # 13-29	Kennedy	1	Residencial/ comercial	X	
11	Antonio Prado	Cra 12 # 13-13N	Kennedy	1	Residencial/ comercial	X	
12	Cesar Lizcano	Cra12 # 12-70	Kennedy	1	Comercial	X	
13	Mireya Rueda	Calle 21 # 51-66	Miraflores	14	Residencial	X	
14	Soraida Villabona	Calle 21 # 51b-52	Miraflores	14	Residencial	X	
15	Soraida Villabona	Calle 21 # 04-21ª	Miraflores	14	Residencial	X	
16	Edil lozano	Calle 21 # 51-62	Miraflores	14	Residencial	X	
17	William contreras	Calle 21 # 51b-48	Miraflores	14	Residencial	X	
18	Rosa bautista	Calle 21 # 51b-43	Miraflores	14	Residencial	X	
19	Asociación del oriente colombiano	Iglesia adventista séptimo día Miraflores	Miraflores	14	Residencial	X	
20	Doris gamboa	Calle 21 # 51d- 32	Miraflores	14	Residencial	X	
21	José Antonio Galvis	Calle 21 # 51b-25	Miraflores	14	Residencial	X	

ACTAS DE VECINDAD OCTUBRE							
ÍTEM	NOMBRES Y APELLIDOS	DIRECCIÓN	BARRIO	COMUNA	TIPO DE VIVIENDA	ESTADO ACTA DE VECINDAD	
						INICIO	CIERRE
22	Claudia patricia Suarez	Calle 21 # 59b- 17	Miraflores		Residencial	X	
23	Rosa Melida Bautista	Calle 20 # 64-53	Buena vista	14	Residencial	X	
24	Zenaida colmenares Celis	Calle 20 # 64-39	Buena vista	14	Residencial	X	
25	Otilia Olave	Calle 20 # 64-33	Buena vista	14	Residencial	X	
26	Ruddy Botello	Calle 20 # 20-151	Buena vista	14	Residencial	X	

ACTAS DE ENTORNO					
ÍTEM	DIRECCIÓN	RESPONSABLE	BARRIO	COMUNA	ESTADO
1	Calle 100	Franklin Lizarazo	Tejar	16	**Acta de inicio**
2	Carrera 49 con Calle 32	Carmen Cecilia Contreras	Albania	14	Acta de inicio
3	Carrera 17 entre calle 9 a 11 y calle 9 #20, Calle 10a entre carrera 17 y 18, carrera 18 entre calle 10 y 12	Luis Eduardo Sánchez	Comuneros	3	Acta de inicio
4	Carrera 19 W entre calle 59 Y 60.	José Quiroz	Manzanares	17	Acta de inicio
5	Carrera 12 entre calle 13 y 14	Carmen Cecilia	Kennedy	1	Acta de inicio
6	Calle 20 con 54 y calle 21 con 51	Oswaldo jurado	Miraflores	14	Acta de inicio
7	Calle 20 con 64	María Elva	Buena vista	14	Acta de inicio
8	Carrera 9ª entre calle 45 y 46	Carlos Arturo	Urbanización villas del romero	5	Acta de inicio

Registro fotográfico de actas de vecindad y entorno.

Indicador programa acompañamiento a actividades técnicas.

META	INDICADOR	PERIODICIDAD	ACTORES INVOLUCRADOS
Realizar el acompañamiento al levantamiento de las actas de vecindad y de entorno programadas	26 de actas de vecindad realizadas/ 26 de actas de vecindad programadas*100 =100% cumplimiento 8 de actas de entorno realizadas/ 8 de actas de entorno programadas*100 =100% cumplimiento	Mensual	Comunidad cercana al AID del proyecto.

El cumplimiento del indicador se proyecta, teniendo en cuenta los sectores intervenidos y registro fotográfico levantado antes de cada intervención por parte del contrato de obra No 052 de 2025.

3.1.3 PROGRAMA DE GOBERNANZA PARA LA MOVILIDAD

Con el desarrollo de este programa se busca un proceso de coordinación interinstitucional, con el cual se favorezca la puesta en marcha de todas las acciones sociales durante el desarrollo del contrato, las cuales contarán con el acompañamiento permanente del Municipio de Bucaramanga a través de la secretaria de Infraestructura, el contratista y la Interventoría

- **Contratación mano de obra.**

Durante el periodo reportado el contratista cumple con el porcentaje de vinculación de mujeres, y de contratación de mano de obra del municipio de Bucaramanga.

Con el propósito de fomentar las oportunidades de empleabilidad a la población residente en el municipio de Bucaramanga, el consorcio GENPRO GROUP, relaciona la Mano de Obra Calificada (MOC) y la Mano de Obra No Calificada (MONC), que actualmente se encuentra vinculada al contrato de obra No 052 de 205, con corte al 30 de octubre de 2025 dejando en contexto que se ha brindado la oportunidad laboral a la población del área de influencia directa (AID) y el área de influencia indirecta en los perfiles calificados y no calificados para garantizar participación de la población residente en el municipio de Bucaramanga a estas oportunidades labores que promueve el proyecto.

A continuación, se relaciona la mano de obra contratada en el mes de septiembre de 2025:

Mano De Obra Calificada (MOC)

Grupo profesional	Genero	No de trabajadores
Administrativo	Femenino	5
Administrativo	Masculino	7

De acuerdo a la relación de la tabla, el contratista de obra GENPRO GROUP, refleja un 41 % en general en cuanto a la vinculación de la mano de obra del

género femenino para el corte comprendido entre el 01 de septiembre y el 30 de septiembre.

Mano De Obra No Calificada (MONC)

Grupo profesional	Área de Influencia	No de trabajadores
Operativo	Bucaramanga- Directa	17
	Área Influencia Indirecta	0

En cuanto a la mano de obra no calificada, se puede visualizar en la tabla No 12, que la participación de la población es residente en Bucaramanga con un porcentaje de 100 %.

Medición Del Indicador Del programa De Contratación mano de obra

META	INDICADOR	PERIODICIDAD	ACTORES INVOLUCRADOS
Vincular un 30% de mano de obra no calificada del área de influencia.	17 personas del AI D/17 personas vinculadas*100= 100%	Mensual	Comunidad cercana al AID del proyecto.
50% de mano de obra calificada contratada deben ser mujeres.	5 mujeres calificadas/ 12 personas calificadas contratadas*100= 41 % de cumplimiento.	Mensual	Comunidad cercana al AID del proyecto.

A manera general de este programa, y en base a lo anterior, es importante, dejar en contexto que, aunque no se ha dado cumplimiento a cabalidad a los lineamientos establecidos por el apéndice J, el consorcio GENPRO GROUP, busca por garantizar la inclusión de la población en la ejecución del contrato que no solo pretende dar el cumplimiento de los porcentajes requeridos por los lineamientos del apéndice J.

- El día 20 de octubre de 2025, se realizó una charla dirigida a los trabajadores, centrada en el tema resolución de conflicto, esta actividad, tenía como

propósito fortalecer, prevenir y solucionar conflictos entre los trabajadores para crear un ambiente de trabajo armonioso y productivo.

-

Registro Fotográfico capacitación al personal

3.2 LINEA DE COMUNICACIÓN ESTRATEGICA

Teniendo en cuenta la importancia de los procesos participativos, se evidencia la importancia de mantener a la comunidad informada permanentemente sobre el desarrollo del proyecto, es importante diseñar y ejecutar una estrategia de comunicación efectiva, con canales y piezas de divulgación que den cuenta de los avances de ejecución de la obra de acuerdo con las directrices de la Dirección General y la oficina asesora de comunicaciones del Municipio de Bucaramanga.

Volante informativo	Valla informativa

Volante Informativo

Para el mes de octubre de 2025, en el marco del contrato de obra No. 052 de 2025, se realizó una visita predio a predio, en los sectores de intervención del proyecto, con el objetivo de informar a la comunidad sobre el desarrollo de las actividades, el objeto del contrato y el funcionamiento del Punto de Atención al Ciudadano (PAC). Durante esta jornada, se hizo entrega de un ***volante informativo*** que contenía datos generales sobre la ejecución de la obra, y los medios de comunicación disponibles para resolver inquietudes o presentar solicitudes.

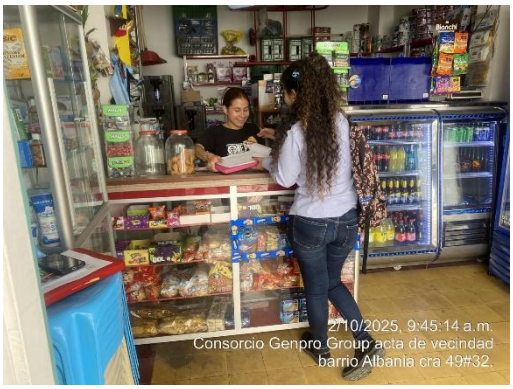
Asimismo, se socializaron los canales oficiales de comunicación dispuestos por el contratista, los cuales han sido implementados con el propósito de fortalecer la atención al ciudadano, promover la participación activa de la comunidad y garantizar la transparencia en la gestión del proyecto; la implementación del volante informativo busca garantizar que la comunidad residente en área de incidencia del proyecto, cuenten con la información clara, oportuna y accesible, y que tengan a su disposición espacios efectivos para expresar sus opiniones, sugerencias o posibles inconvenientes relacionados con la obra.

De esta manera, se afianza el compromiso institucional de mantener una relación cercana y participativa con la ciudadanía, contribuyendo al desarrollo ordenado y armónico de las actividades contempladas en el contrato de obra No 052.

A continuación, se hace la relación de las actividades de entrega y difusión del volante informativo, en los sectores antes de intervenir la ejecución de la obra:

- El día 01 de octubre de 2025, se hizo socialización en el barrio Tejar avenida tejar con 35.
- El día 02 de octubre de 2025, se llevó a cabo socialización en el barrio Albania Carrera 49 con calle 32.
- El día 07 de octubre de 2025, socialización en el barrio comuneros Carrera 17 entre calle 9 a 11 y calle 9 #20, calle10a entre carrera 17 y 18, carrera18 entre calle 10 y 12.
- El día 14 de octubre de 2025, socialización en el barrio manzanares Carrera 19 entre calle 59 y 60.
- El día 15 de octubre de 2025, socialización en el barrio Miraflores calle 20 con 54 y calle 21 con 51.
- El día 16 de octubre de 2025, socialización en el barrio Kennedy carrera 12 con 12 y 13.
- El día 20 de octubre de 2025, socialización en el barrio buena vista en la calle 20 con 64.
- El día 21 de octubre de 2025, socialización en el barrio villas de romero en la Cra 9ª entre 45 y 46.

Registro Fotográfico

<table>
<tr>
<td>
</td>
<td>
</td>
</tr>
<tr>
<td> 
</td>
<td>
</td>
</tr>
<tr>
<td>
</td>
<td>
</td>
</tr>
<tr>
<td colspan="2">Socialización y entrega del volante informativo a la comunidad ubicada en el Área de influencia del proyecto.</td>
</tr>
</table>

- **Articulación contratista, interventoría y Municipio de Bucaramanga.**

La mesa de trabajo se programó para el mes de noviembre de 2025.

4 CONCLUSIONES

Durante el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de octubre de 2025, la interventoría realizó el acompañamiento, seguimiento y verificación de las actividades del componente social del Contrato de Obra N.° 052 de 2025, evidenciándose el cumplimiento de los lineamientos establecidos en el Apéndice J del Plan de Gestión Social**.**

En el marco del Programa de Servicio a la Ciudadanía, se verificó la operatividad permanente del Punto de Atención al Ciudadano (PAC) y de los canales dispuestos por el contratista. No se recibieron nuevas PQRS durante el mes, y se evidencia avance en el cierre de solicitudes acumuladas, aunque persiste la necesidad de fortalecer el tiempo de respuesta y el seguimiento a los requerimientos aún en trámite.

En cuanto al Programa de Diálogo y Participación Ciudadana, se realizaron reuniones informativas y encuentros comunitarios en los sectores intervenidos, garantizando la socialización de las actividades de obra y promoviendo espacios de comunicación transparente con los líderes comunitarios, ediles y habitantes del área de intervención del proyecto.

Respecto al Programa de Acompañamiento a Actividades Técnicas, se llevó a cabo el levantamiento de 26 actas de vecindad y 8 actas de entorno, logrando un 100 % de cumplimiento frente a lo programado e impulsando la gestión preventiva ante posibles afectaciones derivadas de las actividades constructivas.

En el Programa de Gobernanza para la Movilidad, se verificó la vinculación de mano de obra local, cumpliendo el 100 % de participación de mano de obra no calificada residente en Bucaramanga y un 41 % de participación femenina en mano de obra calificada, lo cual refleja avances en inclusión laboral y enfoque de género.

Finalmente, desde la Línea de Comunicación Estratégica, se garantizaron las acciones de socialización predio a predio y la entrega del volante informativo en los sectores priorizados, así como la instalación de piezas informativas, lo que contribuye a la transparencia y fortalecimiento del diálogo con la comunidad.

En términos generales, se evidencia un avance favorable en la ejecución del componente social, asegurando la participación ciudadana, la comunicación constante con la comunidad y el acompañamiento técnico durante el desarrollo del proyecto. La interventoría recomienda continuar con las estrategias de información y socialización, así como reforzar el proceso de cierre oportuno de PQRS, con el fin de mantener la confianza ciudadana y el adecuado desarrollo de las obras.

5 ANEXOS

ANEXO 1. ACTAS DE REUNIÒN DE SOCIALIZACIÒN CON LA COMUNIDAD.

ANEXO 2. FORMATO ENTREGA DE VOLANTES.

ANEXO 3. PQRS RECIBIDAS EN OCTUBRE 2025.