CONTRATO
CAR-LP-2647-2025.

OBJETO.

"MANTENIMIENTO Y REVEGETALIZACIÓN DEL PARQUE LINEAL DEL RÍO BOGOTÁ EN SU CUENCA MEDIA – TRAMO 21 KILÓMETROS."

PLAN DE GESTION SOCIAL

CONTRATISTA
CONSORCIO PARQUE LINEAL
NIT.901.925.968-2

INTERVENTORÍA
CONSORCIO INTER RÍO BOGOTÁ
NIT. 901.981.434 - 1
CONTRATO 3165 DE 2025

OCTUBRE DE 2025

CR 12 # 84ª- 12 OFICINA 301
forestal2@aaconsultoriaeingenieria.com
(601) 7451276 – 320 3843342
Bogotá

CONTROL DE MODIFICACIONES

Índice Revisión	Fecha de Modificación	Observación Aprobado
V1	09/10/2025	
V2	17/10/2025	
V3		
V4		

Fecha de aprobación:

CONTROL DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

CONTRATISTA: CONSORCIO PARQUE LINEAL	
Elaboró	**Aprobó:**
	
Ana maría Sarmiento Hernández	Mariela Cuervo Pacheco
Profesional Social	**Profesional social de interventoría**

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN 6
1. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO 6
2. ÁREA DE INFLUENCIA DEL PROYECTO 7
3. CARACTERIZACIÓN SOCIAL 12
4. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE IMPACTOS SOCIALES 13
5. PLAN DE GESTIÓN SOCIAL – PGS 14
6. JUSTIFICACIÓN 15
7. OBJETIVOS 15
7.1 Objetivo General 15
7.2 Objetivos Específicos 15
8. PROGRAMAS DEL PLAN DE GESTIÓN SOCIAL 16
8.1 PROGRAMA DE INFORMACIÓN, DIVULGACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN 16
8.1.1 Objetivo General 16
8.1.2 Objetivos Específicos 16
8.1.3 Actividades a Desarrollar: 17
8.1.3.1 Piezas de divulgación 17
8.1.3.2 Elaboración de línea base de actores 17
8.1.3.3 Convocatoria 17
8.1.3.4 Indicadores de Cumplimiento 18
8.2 PROGRAMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 18
8.2.1 Objetivo General 18
8.2.2 Objetivos Específicos 19
8.2.3 Actividades a Desarrollar 19
8.2.3.1 Canales de Atención al Usuario 19
8.2.3.2 Registro de PQRS 19
8.2.3.3 Indicadores de Cumplimiento 21
8.3 PROGRAMA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 21
8.3.1 Objetivo General 22

8.3.2 Objetivo Especifico 22
8.3.3 Actividades a desarrollar 22
8.3.3.1 Reuniones informativas del proyecto 22
8.3.32 Indicadores de Cumplimiento 23
8.4 PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL A LA GESTIÓN TÉCNICA 24
8.4.1 Objetivo General 24
8.4.2 Objetivos Específicos 24
8.4.3 Actividades a desarrollar 24
8.4.3.1 Socialización de actividades que impliquen uso de insumos forestales 24
8.4.3.2 Concertación de permisos de entrada 24
8.4.3.3 Indicadores de Cumplimiento 25
8.5 PROGRAMA DE SEGUIMIENTO Y CONTROL 25
8.5.1 Objetivo general 25
8.5.2 Objetivos específicos 25
8.5.3 Actividades a desarrollar 25
8.5.3.1 Informe mensual de gestión social: 26
8.5.3.2 Comités sociales mensuales con Interventoría y supervisión: 26
8.5.3.3 Informe final de gestión social: 26
8.5.3.4 Soportes de las actividades de gestión social: 26
8.5.3.5 Indicadores de Cumplimiento 26
9. BIBLIOGRAFIA 27

Índice de tablas

Tabla 1. Sectores de intervención tramo 21km: Contrato No. CAR-LP-2647-2025 8
Tabla 2. Impactos socioeconómicos – Contrato N° CAR-LP-2647-2025 14
Tabla 3 Indicadores de cumplimiento Programación de información, divulgación y sensibilización 18
Tabla 4. Protocolo Servicio al ciudadano 20
Tabla 5 Indicadores de cumplimiento Programación de atención al ciudadano 21
Tabla 6 Indicadores de cumplimiento programa de participación ciudadana 23
Tabla 7 Indicadores de cumplimiento Programa de acompañamiento a la gestión tecnica 25

Tabla 8 Indicadores de cumplimiento Programa de seguimiento y control 26

Índice de Figuras

Figura 1. Área de intervención tramo I-21km sectores Icollantas, Tequendama, San Nicolás y Santa Ana y ciudad Látina 9
Figura 2. Área de intervención tramo I-21km sectores Meandro Canoas/Indumil, Canoas, Macarena, Predio Puyana y Ogamora..... 10
Figura 3. Área de intervención tramo I-21km sectores Meandro Canoas/Indumil, Canoas, Macarena, Predio Puyana y Ogamora..... 12
Figura 4 Pirámide poblacional Soacha 13

INTRODUCCIÓN

En el marco del Contrato No. CAR-LP-2647-2025, suscrito entre la Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca – CAR y el Consorcio Parque Lineal (NIT 901.925.968-2), cuyo objeto es "Mantenimiento y revegetalización del Parque Lineal del río Bogotá en su cuenca media – Tramo 21 kilómetros", se presenta el Plan de Gestión Social.

Este plan tiene como propósito principal fomentar escenarios de información, participación y articulación comunitaria, de manera que las acciones técnicas previstas en el contrato se fortalezcan con la vinculación activa de la población y los actores sociales de la zona de influencia.

1. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

La ejecución de este contrato se llevará a cabo en el Tramo de 21 kilómetros – Grupo I de la cuenca media del río Bogotá, correspondiente al Tramo A del proyecto de Adecuación Hidráulica y Recuperación Ambiental del río Bogotá – AHRARB en su cuenca media. Dicho tramo comprende el recorrido entre el Puente Icollantas, en el municipio de Soacha, hasta la desembocadura del río Tunjuelo.

En este sector se establecieron previamente 33.127 árboles, de los cuales se evidenció una mortalidad cercana al 20%, lo que hace necesaria la reposición de 5.522 individuos. Asimismo, con el fin de consolidar el proceso de revegetalización, se proyecta la siembra de 20.000 árboles nuevos (17.000 de mediano y pequeño porte, y 3.000 de gran porte). A estas actividades se suma el mantenimiento de 17,18 kilómetros de sendero peatonal –distribuidos de manera no continua a lo largo del tramo–, y la instalación y conservación de refugios y perchas para aves y mamíferos voladores, acciones que en su conjunto buscan fortalecer la rehabilitación ecológica del Parque Lineal del río Bogotá.

Para lograr estos objetivos, el contrato contempla tres grandes componentes. En primer lugar, el mantenimiento forestal, que abarca labores de rocería, plateo, fertilización, control fitosanitario, riego, replante, instalación y reparación de cercas, así como poda y manejo de rebrotes. En segundo lugar, el mantenimiento del sendero peatonal, orientado al perfilamiento de la vía, la rocería y la aplicación controlada de herbicidas en tramos específicos. Finalmente, se incorporan acciones

complementarias de rehabilitación ecológica, dentro de las cuales se encuentran el mantenimiento e instalación de perchas y refugios para fauna, así como la georreferenciación de los individuos replantados y nuevos.

Ahora bien, la ejecución de estas acciones técnicas requiere del respaldo y la participación activa de las comunidades cercanas. Por esta razón, el Plan de Gestión Social será liderado por el equipo de profesionales sociales del Consorcio Parque Lineal, quienes, de manera articulada con el componente técnico, impulsarán espacios de encuentro e intercambio con los diferentes actores del territorio.

El plan contempla la vinculación de comunidades vecinas, líderes comunales, organizaciones sociales, Juntas de Acción Comunal, actores institucionales y referentes ambientales, asegurando que todos ellos estén informados, participen y acompañen el desarrollo de las actividades. Se parte de la convicción de que la sostenibilidad de los procesos de recuperación ambiental del río Bogotá depende en gran medida de la apropiación social y la corresponsabilidad comunitaria.

Con el objetivo de materializar este enfoque, el Plan de Gestión Social se estructura en cinco programas estratégicos, que se desplegarán de manera paralela al desarrollo técnico del contrato:

- ✓ Programa de información y divulgación
- ✓ Programa de atención al ciudadano
- ✓ Programa de participación ciudadana
- ✓ Programa de acompañamiento social a la gestión técnica
- ✓ Programa de seguimiento y control

En síntesis, este documento constituye la hoja de ruta para la gestión social en el Tramo de 21 kilómetros de la cuenca media del río Bogotá. No obstante, se reconoce que cada territorio posee dinámicas y particularidades, por lo cual las acciones sociales se ajustarán a las realidades locales. De esta manera, el componente social y el componente técnico avanzarán de manera articulada, con el objetivo de fortalecer el sentido de apropiación y corresponsabilidad comunitaria frente al proceso de recuperación del río Bogotá.

2. ÁREA DE INFLUENCIA DEL PROYECTO

El área de influencia corresponde al espacio territorial en el cual se desarrollará el proyecto y donde, de manera directa o indirecta, se podrán generar impactos socioeconómicos, ambientales y culturales asociados a su ejecución. La identificación de esta área es fundamental, ya que permite conocer las características de las comunidades presentes en el territorio, reconocer sus dinámicas sociales y económicas, y prever los posibles efectos de la intervención, con el fin de prevenir y mitigar aquellos impactos negativos, al tiempo que se potencian los positivos.

En el marco del Contrato No. CAR-LP-2647-2025, suscrito entre la Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca – CAR y el Consorcio Parque Lineal (NIT 901.925.968-2), cuyo objeto es *"Mantenimiento y revegetalización del Parque Lineal del río Bogotá en su cuenca media – Tramo 21 kilómetros"*, la ejecución se llevará a cabo en el Grupo I – Tramo de 21 kilómetros de la cuenca media del río Bogotá, correspondiente al Tramo A del proyecto de Adecuación Hidráulica y Recuperación Ambiental del río Bogotá – AHRARB en su cuenca media.

Los sectores que conforman el área de influencia directa del proyecto son los siguientes:

Tabla 1. Sectores de intervención tramo 21km: Contrato No. CAR-LP-2647-2025

MUNICIPIO	TRAMO	SECTOR	ABSCISA	Área en m2	Área en ha
Soacha	A	Icollantas	K1+150 - K2+140	14.850	1,485
Soacha	A	Tequendama	K3+470 - K3+880	6.150	0,615
Soacha	A	San Nicolás	K4+610 - K6+900	34.350	3,435
Soacha	A	Santa Ana y Ciudad Latina	K6+850 - K7+760	13.650	1,365
Soacha	A	Meandro Canoas-Indumil	K8+100 - K8+380	159.650	15,965
Soacha	A	Canoas	K8+380 - K9+450	16.050	1,605
Soacha	A	Macarena	K9+500 - K10+760	18.900	1,89
Soacha	A	Predio Puyana	K10+870 - 11+610	11.100	1,11
Soacha	A	Meandro Ogamora	K12+100 - K13+750	104.510	10,451
Soacha	A	Ogamora	K12+100 - K13+500	21.000	2,1
Soacha	A	Monterrey	K13+500 - 15+100	24.000	2,4
Soacha	A	San Patricio	K15+100 - K18+000	43.500	4,35
Soacha	A	Tabaco-Tunjuelo	K17+960 - K21+000	45.600	4,56
TOTALES				**513.310**	**51,331**

Fuente: Lineamientos contrato No. CAR-LP-2647-2025

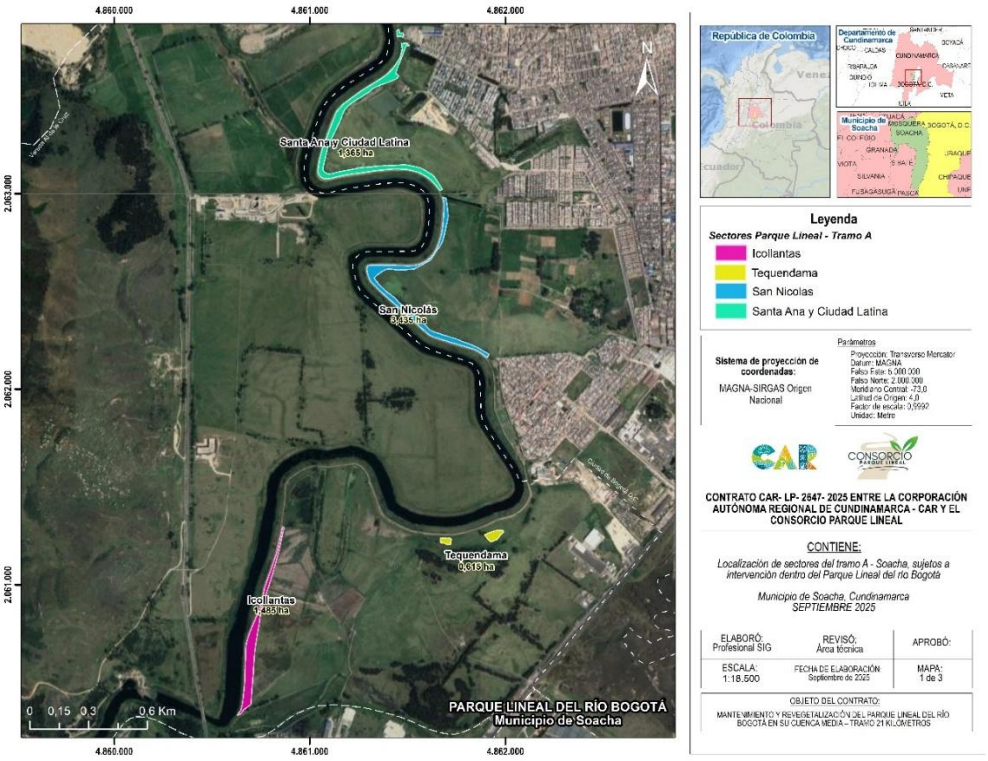
Teniendo en cuenta que el área de influencia directa del proyecto está determinada por el alcance geográfico o ámbito espacial donde se manifiestan de manera evidente los efectos o impactos generados por las actividades del proyecto en este sentido, cabe señalar que no en todos los tramos a intervenir hay presencia de comunidad en el área de influencia directa. Por tal razón, para orientar el abordaje comunitario en estos sectores se considerarán las siguientes variables.

Presencia de comunidades vecinas colindantes a los predios donde se desarrollarán las intervenciones.

- ✓ Existencia de Juntas de Acción Comunal (JAC) en las áreas cercanas a la zona de intervención, con posibilidad de articulación y participación en el proceso.
- ✓ Potenciales afectaciones derivadas de las actividades de mantenimiento forestal, especialmente en lo relacionado con el uso de insumos forestales, lo que requiere actividades informativas y de divulgación.

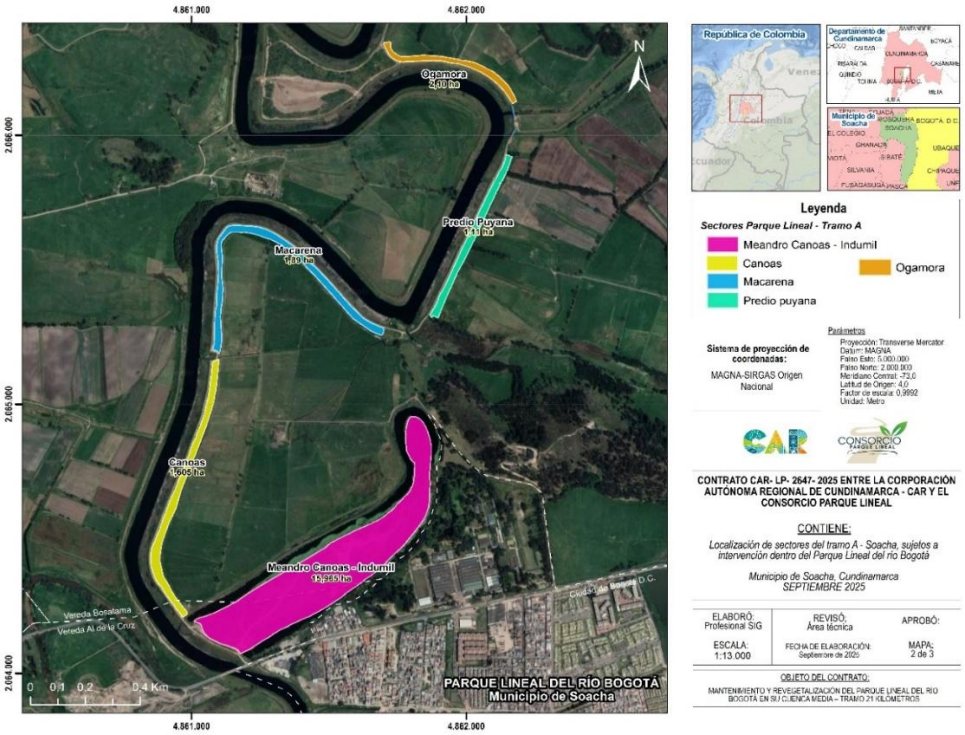
De acuerdo con lo anterior, el área de influencia se localiza principalmente en jurisdicción del municipio de Soacha. Cabe señalar que, además de las acciones ambientales previstas, en algunos de estos tramos la comunidad realiza actividades deportivas y recreativas, particularmente en los barrios San Nicolás y San Antonio (Soacha). Este uso social del espacio refuerza la importancia del proyecto, ya que sus beneficios trascienden lo ambiental y se conectan con el bienestar comunitario, contribuyendo a mejorar la calidad de vida de quienes disfrutan y se benefician de estos espacios.

Figura 1. Área de intervención tramo I-21km sectores Icollantas, Tequendama, San Nicolás y Santa Ana y ciudad Látina



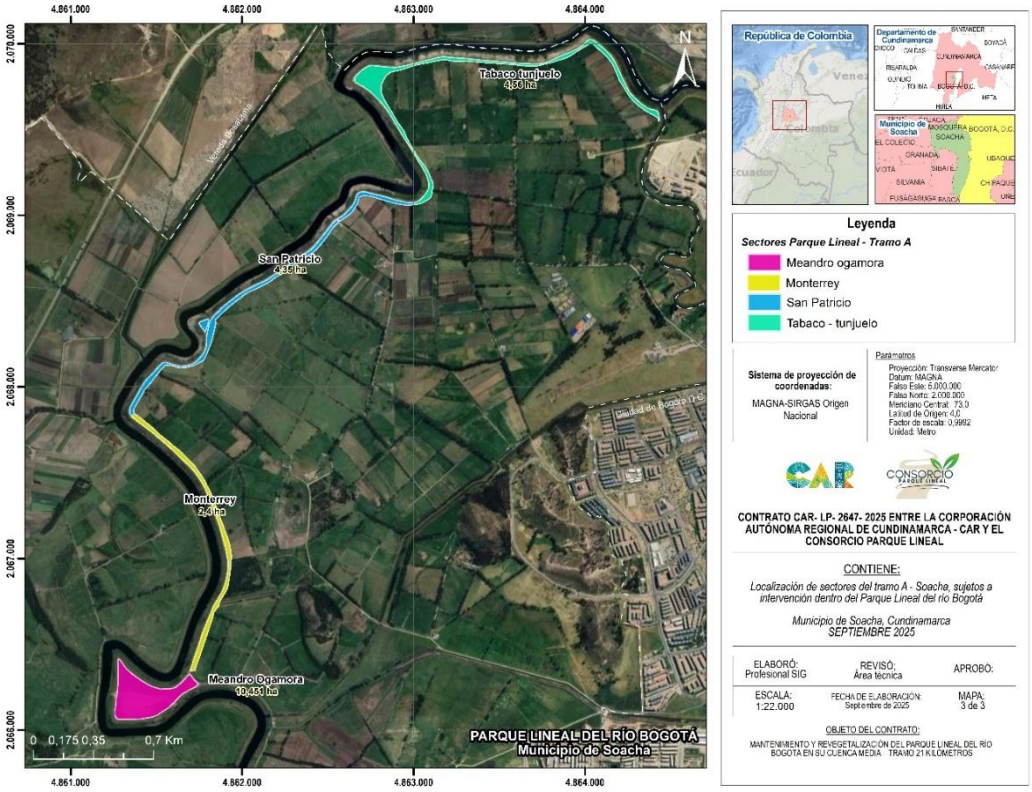
Fuente: Consorcio Parque Lineal

Figura 2. Área de intervención tramo I-21km sectores Meandro Canoas/Indumil, Canoas, Macarena, Predio Puyana y Ogamora



Fuente: Consorcio Parque Lineal

Figura 3. Área de intervención tramo I-21km sectores Meandro Canoas/Indumil, Canoas, Macarena, Predio Puyana y Ogamora



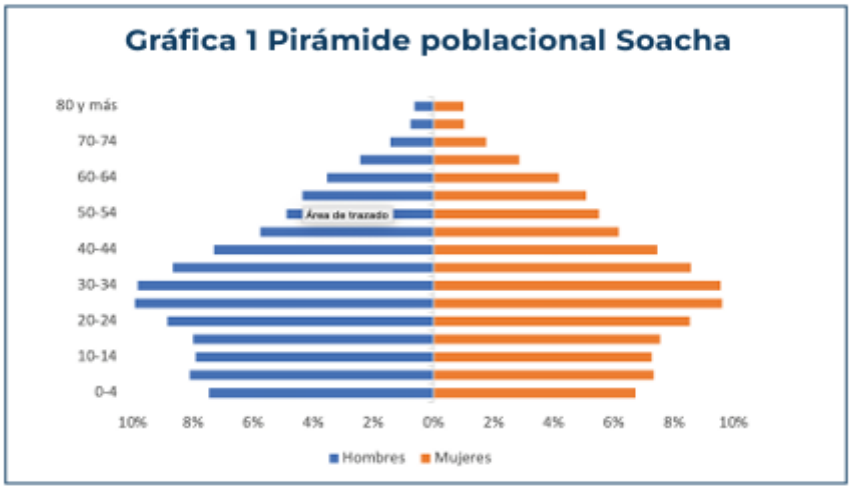
Fuente: Consorcio Parque Lineal

3. CARACTERIZACIÓN SOCIAL

Las actividades de intervención se desarrollarán en los barrios San Nicolás y San Antonio, pertenecientes al municipio de Soacha, Cundinamarca. Estos sectores se caracterizan por su alta densidad poblacional, el predominio de vivienda de interés social y la presencia de una comunidad diversa que enfrenta retos comunes como la deficiente infraestructura urbana, la movilidad limitada y la necesidad de fortalecer la cohesión social. Las acciones a implementar estarán orientadas al mejoramiento del entorno, la promoción de la participación ciudadana y la recuperación de espacios comunitarios, buscando generar impactos positivos en la calidad de vida de los habitantes.

De manera general, Soacha es el municipio más poblado de Cundinamarca y uno de los más importantes del país, con una extensión aproximada de 184 km² y una población de 870,077 habitantes, según las proyecciones poblacionales del DANE para el 2025.

Figura 4 Pirámide poblacional Soacha



Gráfica 1 Pirámide poblacional Soacha

Fuente: Región Metropolitana Bogotá–Cundinamarca. (2024, mayo). *Boletín mensual: Análisis estadístico de Soacha*

Su área urbana está conurbada con Bogotá, lo que ha impulsado un crecimiento acelerado y una fuerte dependencia económica y laboral con la capital. Soacha combina actividades industriales, mineras, comerciales y de servicios, aunque mantiene una pequeña vocación rural en sus veredas. Este dinamismo ha traído consigo grandes desafíos, entre ellos la presión sobre los servicios públicos, la expansión urbana desordenada, la desigualdad territorial y los problemas de movilidad. No obstante, su ubicación estratégica y su potencial humano la consolidan como una ciudad clave para el desarrollo metropolitano de la región.

4. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE IMPACTOS SOCIALES

Teniendo en cuenta las Fichas de Manejo Ambiental (FMA) del proyecto y aplicando la metodología de la guía de evaluación de impactos ambientales CONESA (2000) —instrumento técnico que orienta la identificación, valoración y jerarquización de impactos ambientales y sociales generados por proyectos de infraestructura—, se concluyó que las acciones que pueden generar mayores

afectaciones o percepciones en la comunidad se relacionan con los procesos de mantenimiento, revegetalización y manejo técnico de las áreas de intervención.

A continuación, se presentan los principales impactos socioeconómicos identificados, junto con sus medidas de mitigación o potencialización y su valoración:

Tabla 2. Impactos socioeconómicos – Contrato N° CAR-LP-2647-2025

Impacto socio-económico	Medidas de mitigación / o potencialización	Magnitud del impacto
Inconformidad por actividades de mantenimiento forestal (rocería, poda, aplicación de fertilizantes y replante)	Realizar jornadas de socialización comunitaria para explicar los procesos mantenimiento, así como los beneficios ambientales esperados.	**Medio**
Inconformidad por uso de insumos forestales para el control fitosanitario y de arvenses	Garantizar que la aplicación se realice bajo criterios técnicos y en cumplimiento del FMA. Informar a la comunidad sobre medidas de seguridad y prevención.	**Alto**
Generación de residuos en frentes de trabajo	Coordinar con el área HSEQ el manejo, recolección y disposición adecuada de residuos, manteniendo espacios limpios y ordenados.	**Medio**
Posibles afectaciones a actividades deportivas y recreativas en sectores comunitarios (San Nicolás, San Antonio en Soacha)	Informar a los líderes sociales el desarrollo de labores, socializando las actividades, para que en la medida de lo posible la comunidad se abstenga de realizar actividades deportivas en los días de intervención.	**Alto**

Fuente: Consorcio parque lineal 2025

5. PLAN DE GESTIÓN SOCIAL – PGS

El Plan de Gestión Social – PGS constituye un instrumento fundamental para la adecuada gestión de las actividades de participación ciudadana en el marco del Contrato N° CAR-LP-2647-2025, cuyo objeto es “Mantenimiento y revegetalización del Parque Lineal del río Bogotá en su cuenca media – Tramo 21 kilómetros”. A través de este plan se pretende prevenir, mitigar y atender los riesgos sociales que se puedan presentar durante la ejecución del proyecto, garantizando que las comunidades y actores sociales del área de influencia estén debidamente informados, articulados y vinculados a las acciones que se desarrollen.

En este sentido, el PGS ordena, prioriza y esquematiza la gestión social necesaria para el desarrollo del contrato, teniendo en cuenta tanto los objetivos técnicos como las responsabilidades contractuales adquiridas por el Consorcio Parque Lineal frente a la CAR.

6. JUSTIFICACIÓN

El Plan de Gestión Social se plantea como una herramienta esencial y necesaria en el desarrollo de las actividades comprendidas en el Contrato N° CAR-LP-2647-2025. Constituye la hoja de ruta del proceso de gestión social, en el cual se definen acciones de socialización y relacionamiento con la comunidad, autoridades municipales, Juntas de Acción Comunal, organizaciones sociales y demás actores interesados, particularmente en el municipio de Soacha, que hacen parte directa del área de influencia del proyecto.

Además, este plan establece estrategias de relacionamiento comunitario y lineamientos de atención ciudadana que son determinantes para el éxito de las labores de mantenimiento forestal, revegetalización, recuperación ecológica y adecuación del sendero peatonal en el tramo de 21 kilómetros de intervención.

De igual manera, el PGS funciona como un mecanismo de detección y prevención de riesgos sociales que podrían interferir con el normal desarrollo del proyecto. A su vez, permite identificar y gestionar las implicaciones e impactos de las actividades técnicas sobre las comunidades, garantizando que los procesos adelantados tengan una orientación participativa, transparente y ajustada a las realidades locales.

7. OBJETIVOS

7.1 Objetivo General

Garantizar la participación activa, informada y efectiva de la comunidad y los actores sociales, así como prevenir, gestionar y atender de manera integral los riesgos sociales que puedan surgir durante la ejecución del Contrato N° CAR-LP-2647-2025, en el marco de las actividades de mantenimiento y revegetalización del Parque Lineal del río Bogotá, tramo de 21 kilómetros en su cuenca media.

7.2 Objetivos Específicos

- ✓ Establecer mecanismos que garanticen información oportuna, clara y adecuada del proyecto a las instituciones, comunidades y actores sociales presentes en el área de influencia.
- ✓ Brindar atención ciudadana efectiva, oportuna y transparente, dando respuesta a las inquietudes, peticiones y sugerencias de la ciudadanía interesada en las actividades del contrato
- ✓ Acompañar las actividades técnicas con enfoque comunitario, promoviendo los principios de respeto, comunicación asertiva y participación activa de las comunidades.
- ✓ Promover la articulación entre los equipos técnicos y sociales, para asegurar que la ejecución del contrato se desarrolle de manera armónica con las dinámicas territoriales y comunitarias de Soacha.

8. PROGRAMAS DEL PLAN DE GESTIÓN SOCIAL

Con el fin de materializar este enfoque, el Plan de Gestión Social (PGS) se estructura en cinco programas estratégicos que se desarrollarán de forma paralela al componente técnico del contrato, garantizando una gestión social participativa, transparente y articulada con las comunidades; Los cuales se presentan a continuación.

8.1 PROGRAMA DE INFORMACIÓN, DIVULGACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN

La implementación del programa de información, divulgación y sensibilización, permitirá dar a conocer de manera efectiva a la población del área de influencia directa e indirecta, las generalidades del proyecto, mediante estrategias que faciliten su comprensión y participación.

8.1.1 Objetivo General

Facilitar espacios y/o canales de acercamiento con la comunidad del área de influencia, con el fin de comunicar y difundir el desarrollo de las actividades del proyecto de forma clara, oportuna y participativa.

8.1.2 Objetivos Específicos

- ✓ Brindar información clara, concisa, veraz y oportuna sobre el proyecto, a la población en su área de influencia directa, mediante los canales de comunicación establecidos para tal fin.

Generar mecanismos y canales que faciliten el acceso a información sobre el proyecto por parte de los actores institucionales y comunitarios en el área de desarrollo, garantizando compresión y apropiación.

8.1.3 Actividades a Desarrollar:

8.1.3.1 Piezas de divulgación

Para garantizar una comunicación efectiva sobre el proyecto y sus avances dirigidos a los actores institucionales y comunitarios, se diseñarán y pondrán en marcha mecanismos y canales informativos de fácil comprensión y apropiación cultural. Todas las piezas de comunicación deberán contar con la aprobación de la interventoría, conforme al manual de uso de imagen corporativa de la Corporación (CAR).

Las principales piezas a desarrollar serán:

- Volantes: elaborados con lenguaje claro y visualmente atractivo, para distribuir en espacios comunitarios y eventos informativos.
- Afiches: diseñados para su exhibición en lugares de alta afluencia, con mensajes clave sobre el proyecto y sus avances.
- Invitaciones personalizadas: dirigidas a actores institucionales y comunitarios, con el fin de promover su participación en reuniones, talleres y actividades del proyecto.
- **Pancarta móvil:** que se desplazará por la zona de influencia del proyecto, con el propósito de ampliar la difusión y visibilidad de la información entre la comunidad.

8.1.3.2 Elaboración de línea base de actores

En el marco de la gestión social del proyecto, el contratista elaborará y actualizará periódicamente, la línea base de actores sociales e institucionales, Juntas de Acción Comunal, organizaciones sociales, propietarios de predios y demás organizaciones comunitarias pertinentes del sector; lo cual facilitará la divulgación del proyecto, y permitirá el desarrollo adecuado de las convocatorias para las actividades de participación ciudadana.

8.1.3.3 Convocatoria

Se realizará la convocatoria a los líderes comunales y demás actores institucionales o privados de las áreas aledañas a la zona de intervención, con el propósito de abrir canales de comunicación y extender las invitaciones correspondientes a las reuniones informativas de inicio, seguimiento y cierre del proyecto, así como para compartir cualquier otra información relevante sobre su desarrollo.

Las invitaciones serán entregadas con una anticipación mínima de ocho (8) días hábiles, mediante la distribución de volantes y demás piezas de divulgación que se consideren necesarias.

8.1.3.4 Indicadores de Cumplimiento

Tabla 3 Indicadores de cumplimiento Programación de información, divulgación y sensibilización

INDICADORES	FÓRMULA	FRECUENCIA
Valla Informativa		
Meta: Dar cumplimento al 100% de las vallas informativas requeridas e instaladas.		
Estrategia de divulgación	$\left(\frac{No.\ vallas\ \ instaladas}{No.\ vallas\ requeridos}\right)\ x\ 100\%$	Mensual
Volantes informativos		
Meta: Dar cumplimiento a la entrega del 100% de los volantes informativos requeridos y divulgados.		
Estrategia de divulgación	$\left(\frac{No.Volantes\ entregados\ a\ la\ Comunida}{No.Volantes\ Requeridos}\right)\ x\ 100\%$	Mensual
Afiches informativos		
Meta: Dar cumplimiento a la instalación del 100% de los afiches informativos requeridos		
Estrategia de divulgación	$\left(\frac{No.Afiches\ intslados}{No.Afiches\ requeridos}\right)\ x\ 100\%$	Mensual
Cartas de Invitación		
Meta: Realizar la radicación del 100% de las cartas de invitación requeridas para la implementación del Plan de Gestión Social		
Estrategia de divulgación	$\left(\frac{No\ Cartas\ radicadas}{No.Cartas\ requeridas}\right)\ x\ 100\%$	Mensual

8.2 PROGRAMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Con el desarrollo del programa de atención al ciudadano, se garantizará la recepción y trámite de la totalidad de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información o sugerencias, presentadas de forma verbal o escrita por la ciudadanía, las autoridades locales u organismos de control.

8.2.1 Objetivo General

Implementar el sistema de atención a la comunidad, donde sean resueltas de manera oportuna y clara las PQRS que surjan durante el desarrollo y ejecución del proyecto, garantizando que sean atendidas, resueltas y cerradas en el tiempo requerido.

8.2.2 Objetivos Específicos

- ✓ Brindar canales de comunicación y mecanismos que permitan recoger y recopilar de forma oportuna las PQRS que se presenten durante el desarrollo del proyecto.
- ✓ Garantizar la atención adecuada y oportuna de las PQRS que presenten los residentes de las áreas de influencia.

8.2.3 Actividades a Desarrollar

8.2.3.1 Canales de Atención al Usuario

Se dispondrá también de una línea de atención telefónica y correo electrónico para atender todas las inquietudes de la comunidad el cual es *Atsocialparquelineal@gmail.com*; canales que serán atendidos por la profesional social.

Anamaría Sarmiento profesional social Tel.3143515297

8.2.3.2 Registro de PQRS

Se deberán realizar todas las actividades o acciones necesarias que garanticen la satisfacción en la atención a los requerimientos de la comunidad, los cuales se clasifican de la siguiente forma:

- *Petición*: Es la solicitud verbal o escrita presentada por un ciudadano con el fin de requerir la intervención de la entidad en un asunto de su competencia.
- *Queja*: Es la expresión de los ciudadanos que permite manifestar la inconformidad o disgusto que se tiene contra una persona u organización relacionada con el proyecto, por actos vinculados con el cumplimiento de su misión y objetivos.
- *Reclamo*: Es el derecho que tiene todo ciudadano de exigir o demandar solución referente a la prestación indebida de un servicio o a la inatención oportuna de una solución derivada de la ejecución de una obra.
- *Solicitud de información*: Toda persona tiene derecho a consultar los documentos o solicitar información relacionada con la ejecución de un proyecto.

- *Denuncia*: Es el mecanismo mediante el cual cualquier ciudadano da aviso o notifica, en forma escrita o verbal, hechos o conductas con las que se pueda estar configurando un posible manejo irregular o eventual detrimento de los bienes o fondos del distrito.
- *Sugerencias*: Es la proposición, idea o indicación que se ofrece o presenta con el propósito de incidir en el mejoramiento de un proceso cuyo objeto se encuentre relacionado con la prestación del servicio o el cumplimiento de una función pública.

Seguimiento a la atención de PQRS

***Procedimiento*:**

Petición, Queja o Reclamo: será remitida al profesional técnico o a la instancia que corresponda para que este ejecute las acciones necesarias y se dé una respuesta oportuna. Posteriormente, se procederá a informar a la persona que interpuso la queja, acerca de las actividades desarrolladas en torno a la solicitud emitida, con el fin de dar cierre a la misma dentro del formato de PQRS. En caso que lo amerite, dicha respuesta se entregará por escrito como soporte de la misma.

Solicitud de información: se procederá a brindar la información correspondiente y que tenga estrecha relación con el proyecto. En caso de no ser competencia del Contratista, se remite a la entidad contratante o la que corresponda, realizando el respectivo acompañamiento y/o seguimiento.

Denuncia: será remitido a la instancia correspondiente, para que ejecute las acciones necesarias y emitir la respuesta. En caso de ser necesario se establecerá (sea el caso) visita, o recorrido con el propósito de verificar las condiciones de la situación demandada. Posteriormente se procederá a dar respuesta a la misma (si lo amerita), el seguimiento respectivo y cierre.

Sugerencias: una vez recibida se procederá a ser registrada y remitida a la instancia correspondiente con el fin de ser incluida en los procesos y actividades posteriores en pro del mejoramiento continuo de las acciones ejecutadas durante el proyecto.

El procedimiento para el registro de información se realiza en el Formato de atención al ciudadano aprobado por la Interventoría, en donde el contratista explicara claramente la solicitud del ciudadano y la respuesta brindada utilizando el protocolo de atención y servicio al ciudadano según ley 1437 del 2011 y 1755 del 2015, en donde se indica.

Tabla 4. Protocolo Servicio al ciudadano

MODALIDAD	TÉRMINOS

Interés particular	15 días
Interés General	15 días
Solicitud de Información	10 días (Art.74 ley 99/93)
Solicitud de documentos copias	10 días
Formulación Consulta	30 días
Cumplimiento deber legal	15 días
Quejas ambientales	15 días
Recursos dualidad término	15 dias-60
Traslado por competencia-requerimiento	5 y 10 días (Art.17 y 21 ley 1437/2011-ley 1755 del 2015)
Solicitud de información autoridades	10 días (Art.30 ley 1437/2011-ley 1755 del 2015)
Reclamo	15 días

MODALIDAD	TÉRMINOS
Interés particular	15 días
Interés General	15 días
Solicitud de Información	10 días (Art.74 ley 99/93)

Fuente: Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca (CAR). (2023). *Protocolo de atención y servicio al ciudadano*. https://www.car.gov.co

8.2.3.3 Indicadores de Cumplimiento

Tabla 5 Indicadores de cumplimiento Programación de atención al ciudadano

INDICADORES	FÓRMULA	FRECUENCIA
	Atención PQRS	
Meta: Dar Atención y cierre al 100 % de las PQRS recibidas durante la ejecución del contrato		
Plan de Gestión Social	$\left(\frac{No\ de\ PQRS\ Cerradas}{No.\ PQRS\ Registradas}\right)\ x\ 100\%$	Mensual

8.3 PROGRAMA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

El programa de participación ciudadana busca garantizar el derecho ciudadano a la participación en el desarrollo del proyecto, a través de diversos mecanismos que permitan la información y deliberación en torno al mismo, de las instituciones, comunidades y organizaciones sociales en el área de influencia del proyecto.

8.3.1 Objetivo General

Articular, fomentar y fortalecer los mecanismos de participación comunitaria, que posibiliten la permanente deliberación y el dialogo asertivo con los ciudadanos y sus organizaciones, en beneficio y sostenibilidad del proyecto, garantizando el entendimiento y la comprensión del mismo.

8.3.2 Objetivo Especifico

Promover una cultura participativa entre los diversos actores sociales del área de influencia directa e indirecta del proyecto, que permita producir acuerdos y ejercer acciones de control social.

8.3.3 Actividades a desarrollar

8.3.3.1 Reuniones informativas del proyecto

Durante la ejecución del proyecto se realizarán diferentes tipos de reuniones informativas con el fin de garantizar la transparencia, la socialización oportuna de las actividades y la participación activa de la comunidad y sus representantes. Estas reuniones estarán apoyadas por una presentación en PowerPoint, que permitirá exponer de manera clara los avances, resultados y aspectos técnicos del proyecto.

- ✓ Reunión Informativa de Inicio: Se llevará a cabo al inicio de la ejecución del proyecto, con el propósito de presentar a la comunidad los objetivos, alcance, cronograma general, responsables y metodología de trabajo. En esta sesión se resolverán inquietudes iniciales y se establecerán los canales de comunicación entre el contratista, la interventoría y los representantes comunales.
- ✓ Reuniones Informativas de Avance: Estas reuniones se desarrollarán periódicamente durante la ejecución de las actividades de mantenimiento contempladas en el contrato (Cada 3 meses). Su objetivo es informar a los asistentes sobre el progreso del proyecto, los hitos alcanzados, las actividades en curso y las próximas acciones a realizar. Asimismo, se socializarán los resultados parciales, las dificultades presentadas y las medidas adoptadas para garantizar el cumplimiento de los compromisos establecidos.
- ✓ Reunión Informativa de Finalización: Al culminar las actividades contractuales, se realizará una reunión de cierre en la que se presentarán los resultados finales del proyecto, el cumplimiento de metas, las observaciones finales de la comunidad y los compromisos de mantenimiento o sostenibilidad, en caso de que apliquen. Esta reunión servirá también para

entregar los informes finales y recoger las percepciones de los participantes sobre el desarrollo del proceso.

- ✓ Reuniones Extraordinarias: En caso de presentarse situaciones imprevistas, o requerimientos específicos por parte de la comunidad, la interventoría o la supervisión. Estas tendrán como finalidad abordar temas puntuales que requieran concertación, garantizando siempre la participación informada de los actores involucrados.

De cada una de las reuniones se realizará la presentación Power Point con el siguiente contenido:

- Presentación del contratista, interventoría y CAR
- Características del Proyecto a ejecutar, duración, función y beneficios de la obra.
- Presentación técnica del proyecto.
- Presentación de fichas de manejo ambiental.
- Presentación del plan de gestión social.
- Presentación de protocolos HSEQ.
- Datos de contacto oficiales del proyecto.
- Espacio para preguntas e inquietudes.

De cada reunión se elaborará un acta en la que se registrará el contenido tratado, los temas pendientes, los compromisos adquiridos entre las partes, el registro de asistencia y un registro fotográfico como evidencia del encuentro.

8.3.32 Indicadores de Cumplimiento

Tabla 6 Indicadores de cumplimiento programa de participación ciudadana

INDICADORES	FÓRMULA	FRECUENCIA
Reunión de Inicio		
Meta: Ejecutar el 100% de reuniones de socialización de Inicio establecidas en el Plan de Gestión Social.		
Plan de Gestión Social	$\left(\frac{No.Socialización\ inicio\ ejecutadas}{No.Socializaciones\ inicio\ requeridas}\right) x\ 100\%$	Mensual
Reunión de Avance		
Meta: Ejecutar el 100% de reuniones de socialización de avance establecidas en el Plan de Gestión Social.		
Plan de Gestión Social	$\left(\frac{No\ Socialización\ avance\ ejecutadas}{No.Socialización\ avancedas\ requeridas}\right) x\ 100\%$	Mensual
Reunión final		
Meta: Ejecutar el 100% de reuniones de socialización de finalización establecidas en el Plan de Gestión Social.		

INDICADORES	FÓRMULA	FRECUENCIA
Plan de Gestión Social	$\left(\frac{No\ Reuniones\ de\ socialización\ final\ \ ejecutadas}{No.\ Reuniones\ de\ socialización\ final\ \ requeridas}\right)\ x\ 100\%$	Mensual
Reuniones extraordinarias		
Meta: Ejecutar el 100% de reuniones extraordinarias requeridas por la comunidad, Interventoría y/o supervisión.		
Plan de Gestión Social	$\left(\frac{No\ Reuniones\ extraordinarias\ ejecutadas}{No.\ Reuniones\ extraordinarias\ requeridas}\right)\ x\ 100\%$	Mensual

8.4 PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL A LA GESTIÓN TÉCNICA

Este programa se planeta con el objetivo de facilitar las actividades que requieran de contacto con propietarios de predios y demás actores que se pudiesen ver afectados con la ejecución de labores.

8.4.1 Objetivo General

Articular, coordinar y aunar esfuerzos con los diferentes componentes del proyecto en torno a las actividades que requieran del apoyo social para facilitar su ejecución.

8.4.2 Objetivos Específicos

- ✓ Gestionar una adecuada articulación con los diferentes componentes del proyecto, a través del apoyo social a las diversas actividades del mismo, que facilite su ejecución.

- ✓ Propiciar buenas relaciones entre la comunidad del área de Influencia y el componente de ejecución de las actividades del proyecto, para un adecuado desarrollo de las mismas.

8.4.3 Actividades a desarrollar

8.4.3.1 Socialización de actividades que impliquen uso de insumos forestales

La socialización de actividades que impliquen uso de insumos forestales se realizara en los tramos en los que la comunidad realice uso recreativo del sendero a intervenir, 3 días antes del desarrollo de dicha actividad, con el objetivo de informar las posibles afectaciones al sendero.

8.4.3.2 Concertación de permisos de entrada

Concertación de permiso de entrada a las servidumbres que se requieren para el paso de personal, herramientas de trabajo etc, de acuerdo con al cronograma del proyecto.

8.4.3.3 Indicadores de Cumplimiento

Tabla 7 Indicadores de cumplimiento Programa de acompañamiento a la gestión tecnica

INDICADORES	FÓRMULA	FRECUENCIA
Acompañamientos que requiera el área técnica.		
Meta: Ejecutar el 100% de los acompañamientos que requiera el área técnica.		
Plan de Gestión Social	$\left(\frac{No\ Acompañamientos\ al\ área\ técnica\ ejecutados}{No.\ Acompañamientos\ al\ área\ técnica\ requeridas}\right) x\ 100\%$	Mensual

8.5 PROGRAMA DE SEGUIMIENTO Y CONTROL

Este programa recoge las metas e indicadores para cada uno de sus programas, para el seguimiento del componente social en el marco del contrato, por parte de la interventoría.

8.5.1 Objetivo general

Diseñar e implementar los instrumentos de seguimiento y evaluación que posibiliten la verificación del cumplimiento oportuno y efectividad de cada una de las actividades ejecutadas del plan de gestión social del contrato CAR-LP-2647-2025.

8.5.2 Objetivos específicos

- ✓ Establecer mecanismos de seguimiento y control que permitan garantizar el cumplimiento adecuado y oportuno del plan de gestión social.
- ✓ Generar espacios de seguimiento al desarrollo y cumplimiento del plan de gestión social entre el contratista, interventoría.

8.5.3 Actividades a desarrollar

8.5.3.1 Informe mensual de gestión social:

El contratista deberá entregar mensualmente un informe de gestión, en el cual se deben evidenciar los resultados obtenidos para cada uno de los programas de gestión social a la luz de los indicadores establecidos; Teniendo en cuenta que este informe corresponde a un anexo del informe de ejecución del contrato.

8.5.3.2 Comités sociales mensuales con Interventoría y supervisión:

El seguimiento del desempeño social del contratista será verificado en los comités sociales, así como los avances, aciertos e inconvenientes identificados en la ejecución de las presentes obligaciones de gestión social.

8.5.3.3 Informe final de gestión social:

Una vez finalizada la etapa constructiva del proyecto el contratista deberá presentar un informe final ejecutivo, con los respectivos soportes de todas las actividades generadas durante la ejecución de la obra.

8.5.3.4 Soportes de las actividades de gestión social:

Cada una de las actividades contempladas dentro del plan de gestión social contiene los formatos y/o registros específicos que serán diligenciados por el contratista; con los cuales se comprobará la realización, cumplimiento oportuno y efectividad de todas y cada una de las labores de gestión social.

- Acta de reuniones con la comunidad, en el marco de todos los programas
- Planillas de asistencias
- Registro de evidencia fotográfica.
- Formatos de registro y seguimiento de atenciones ciudadanas.

8.5.3.5 Indicadores de Cumplimiento

Tabla 8 Indicadores de cumplimiento Programa de seguimiento y control

INDICADORES	FÓRMULA	FRECUENCIA
Comités Sociales		
Meta: Participar en el 100% de Comités Sociales establecidos por la Supervisión o Interventoría		

INDICADORES	FÓRMULA	FRECUENCIA
Plan de Gestión Social	$\left(\frac{No\ Comités\ sociales\ ejecutadas}{No. Comités\ sociales\ requeridas}\right) x\ 100\%$	Mensual
Informe mensual de gestión social		
Meta: Entregar el 100% de Informes requeridos para la ejecución del contrato.		
Plan de Gestión Social	$\left(\frac{No. informes\ mensuales\ \ presentados}{No. informes\ mensulaes\ \ aprobados}\right) x\ 100\%$	Mensual
Informe final de gestión social		
Meta: Entregar el 100% de Informes finales requeridos para el cierre del componte social.		
Plan de Gestión Social	$\left(\frac{No. informes\ Final\ \ presentado}{No. informes\ Final\ aprobado}\right) x\ 100\%$	Mensual

9. BIBLIOGRAFIA

Conesa Fernández-Vítora, V. (2009). Guía metodológica para la evaluación del impacto ambiental (4.ª ed.). Madrid: Mundi-Prensa.

Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca (CAR). (2023). Protocolo de atención y servicio al ciudadano. Recuperado de https://www.car.gov.co

DANE. (2025). Proyecciones de población. Recuperado de https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/demografia-y-poblacion/proyecciones-de-poblacion

Región Metropolitana Bogotá–Cundinamarca. (2024, mayo). Boletín mensual: análisis estadístico de Soacha. Región Metropolitana Bogotá–Cundinamarca.