



**Plan de Participación de Partes Interesadas – PPPI del
Proyecto Línea 2 del Metro de Bogotá**

Marzo 2024



TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN / DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	5
2. RESUMEN DE LAS ACTIVIDADES ANTERIORES DE PARTICIPACIÓN DE PARTES INTERESADAS	8
3. IDENTIFICACIÓN DE PARTES INTERESADAS	21
3.1. Partes Afectadas	24
3.2. Otras partes interesadas	27
3.3 Individuos o grupos menos favorecidos/ vulnerables	30
3.4 Resumen de las necesidades de las partes interesadas del Proyecto	32
4. PROGRAMA DE PARTICIPACIÓN DE PARTES INTERESADAS	38
4.1. Propuesta y cronograma del programa de participación de partes interesadas	40
4.2. Estrategia propuesta para la divulgación de información	42
4.3. Estrategia de consulta propuesta	55
4.4. Estrategia propuesta para involucrar grupos vulnerables	58
4.5 Cronogramas	59
4.6 Análisis de la retroalimentación recibida	59
5. RECURSOS Y RESPONSABILIDADES VINCULADOS A LA IMPLEMENTACIÓN DE ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN DE PARTES INTERESADAS	60
5.1 Recursos	60
5.2 Funciones y Responsabilidades de Gestión	61
6. MECANISMO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	61
7. SEGUIMIENTO Y PRESENTACIÓN DE INFORMES	66
7.1 Participación de las partes interesadas en las actividades de seguimiento	66
7.2 Presentación de informes a los grupos de partes interesadas	68
8. BIBLIOGRAFÍA	68
9. Anexos	69

INDICE DE FIGURAS

Figura No. 1 Descripción general del proyecto (Fuente: EMB, 2023).....	6
Figura No. 2 Plano del trazado del proyecto L2MB (Fuente: Movius, 2021).....	7
Figura No. 3 Implementación del PPPI en el ciclo del proyecto (Fuente: EMB, 2023)	7
Figura No. 4 Distribución geográfica de los comités de participación del EIAS (Anexo 6)	13
Figura No. 5 Área de Influencia Directa del Medio Socioeconómico (Fuente: Movius, 2023)	25
Figura No. 6 Plano del AII del proyecto (Fuente: Movius, 2023)	27
Figura No. 7 Relación de los niveles de participación y los programas del EAS de la L2MB (Fuente: FDN, 2022)	39
Figura No. 8 Objetivos de programas de gestión social del EIAS (Fuente: Movius, 2023).....	40
Figura No. 9 Proceso actividades sociales y de relacionamiento programas del PPPI (Fuente: FDN, 2023) 41	
Figura No. 10 Medios de solicitud de PQRS en la EMB para todos sus proyectos (Fuente: Modificado de EMB, 2022).....	63
Figura No. 11 Diagrama de Flujo de Atención de PQRS en la EMB (Fuente: Modificado de EMB, 2022).....	66

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Resumen de los niveles de relacionamiento y resultados generales del proceso de participación	8
Tabla 2 Destinatarios y resultados de los niveles de relacionamiento	9
Tabla 3 Ejemplos de volantes de convocatoria e información	11
Tabla 4 Distribución de los comités zonales de participación	14
Tabla 5 Programación de la presentación de resultados	16
Tabla 6 Principales recomendaciones ciudadanas por componente en la etapa de factibilidad	18
Tabla 7 Inclusión de aportes en el EIAS	18
Tabla 8 Impactos identificados sobre los actores del proyecto	21
Tabla 9 Identificación de partes interesadas por componente de análisis en el AID	25
Tabla 10 Entidades y organizaciones sociales relevantes en el AID del proyecto	26
Tabla 11 Identificación de partes interesadas por componente de análisis en el AII	27
Tabla 12 Entidades y organizaciones sociales relevantes en el AII del proyecto	28
Tabla 13 Población con limitaciones físicas en las áreas de influencia del Proyecto	31
Tabla 14 Resultados encuesta reconocimiento de género por localidad	31
Tabla 15 Necesidades identificadas para las partes interesadas	33
Tabla 16 Necesidades Identificadas para las partes interesadas consideradas como vulnerables y menos favorecidas.....	36
Tabla 17 Enfoques del relacionamiento con las partes interesadas en el proyecto	38
Tabla 18 Actividades de Socialización EIAS.....	42
Tabla 19 Canales utilizados para la participación en la elaboración del EIAS.....	42
Tabla 20 Temas de divulgación de información y actividades de participación en las futuras etapas del proyecto	43
Tabla 21 Programas de Manejo Ambiental y Social enmarcados en la participación de las partes interesadas	50
Tabla 22 Publicación del EIAS en la página web de EMB	51
Tabla 23 Publicaciones del EIAS	52

Tabla 24 Acciones de divulgación y socialización durante la etapa actual	53
Tabla 25 Procesos de participación	54
Tabla 26 Estrategia “Hablemos de Metro”	58
Tabla 27 Cronograma General de las actividades de los procesos de participación.....	59
Tabla 28 Presupuesto estimado para la ejecución del PPPI	61
Tabla 29 Plazos de respuesta a los derechos de petición	63
Tabla 30 Acciones de seguimiento y monitoreo del PPPI	66

BORRADOR

1. INTRODUCCIÓN / DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

Este documento se presenta con base en la guía para los Prestatarios sobre aspectos específicos de la aplicación de los Estándares Ambientales y Sociales que forman parte del Marco Ambiental y Social de 2016 del Banco Mundial. En este sentido, se realiza una descripción de los aspectos más relevantes del proyecto en relación con la participación de partes interesadas identificadas durante el proceso de estructuración del proyecto Línea 2 del Metro de Bogotá (en adelante L2MB).

La Empresa Metro de Bogotá (en adelante EMB) suscribió el contrato interadministrativo No. 136 de 2021 con la Financiera de Desarrollo Nacional (en adelante FDN) para ejecutar la estructuración técnica, legal y financiera del proyecto, lo cual incluye la realización de los estudios técnicos de la fase de factibilidad. El 18 de octubre del 2023, se dio apertura al proceso de licitación pública internacional, para, posteriormente, adjudicar el contrato en el primer semestre de 2024.

El proyecto L2MB consiste en la construcción y operación de una línea subterránea de metro con una longitud de 15.5 km de recorrido que atraviesa la Avenida calle 72, la avenida Ciudad de Cali y la Avenida Longitudinal de Occidente (en adelante ALO) terminando su recorrido en el Patio Taller ubicado en la localidad de Suba en el sector conocido como Fontanar del Río. A continuación, se presenta un diagrama que contiene una sucinta descripción general de los aspectos más relevantes del proyecto):

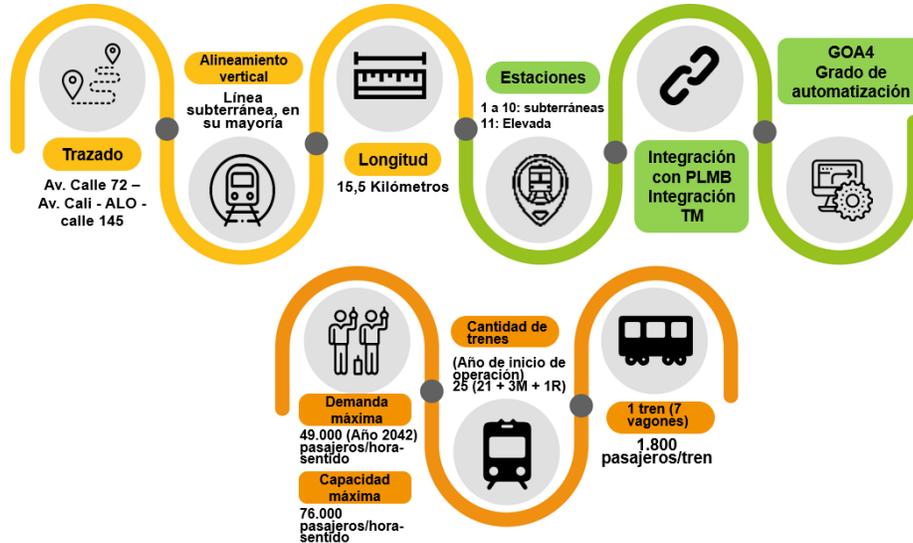


Figura No. 1 Descripción general del proyecto (Fuente: EMB, 2023)

La L2MB contará con una infraestructura mixta, mediante la incorporación de dos tipologías de metro: subterráneo (en su mayoría) y elevado al final del recorrido. Adicional, tendrá una cola de maniobras en su extremo oriental, 11 estaciones, de las cuales 10 serán subterráneas, una superficial y un patio taller. Este proyecto traerá múltiples beneficios para la ciudad de Bogotá D.C y sus habitantes, entre los que se destacan:

- La revitalización urbana para las localidades de Suba, Engativá, Barrios Unidos y Chapinero
- Un beneficio para el transporte de cerca de 2 millones y medio de ciudadanos
- Mejora en la movilidad de la ciudad, especialmente en las localidades de Chapinero, Barrios Unidos, Engativá y Suba.
- Movilización de cerca de 45 000 pasajeros hora sentido, generando alrededor de un millón y medio de viajes diarios al sistema de transporte de la ciudad.
- Reducción de tiempo de recorrido: aproximadamente 22 minutos, desde la primera estación de la localidad de Chapinero hasta la última ubicada en la localidad de Suba.
- Generará una disminución de media hora (42%) en los tiempos de viaje de los ciudadanos.
- El sistema de operación es amigable con el medio ambiente debido a que no genera emisiones de dióxido de carbono (CO₂)

Como se mencionó anteriormente, el proyecto L2MB consta de un trazado de 15,5 km de longitud con 10 estaciones subterráneas, una estación elevada y un patio taller, que se implantarán en jurisdicción de cuatro (4) localidades de la ciudad de Bogotá D.C: i) Chapinero, ii) Barrios Unidos, iii) Engativá y iv) Suba, como se muestra en la siguiente figura:



Figura No. 2 Plano del trazado del proyecto L2MB (Fuente: Movius, 2021)

EL PPPI fue formulado durante los estudios de factibilidad y con base en el EIAS; no obstante, se mantiene el relacionamiento constante con las partes interesadas en todo el ciclo del proyecto, conforme se puede evidenciar en la siguiente figura, que resume las acciones de relacionamiento propuestas en el instrumento, tanto las ya realizadas como las programadas para las fases futuras.

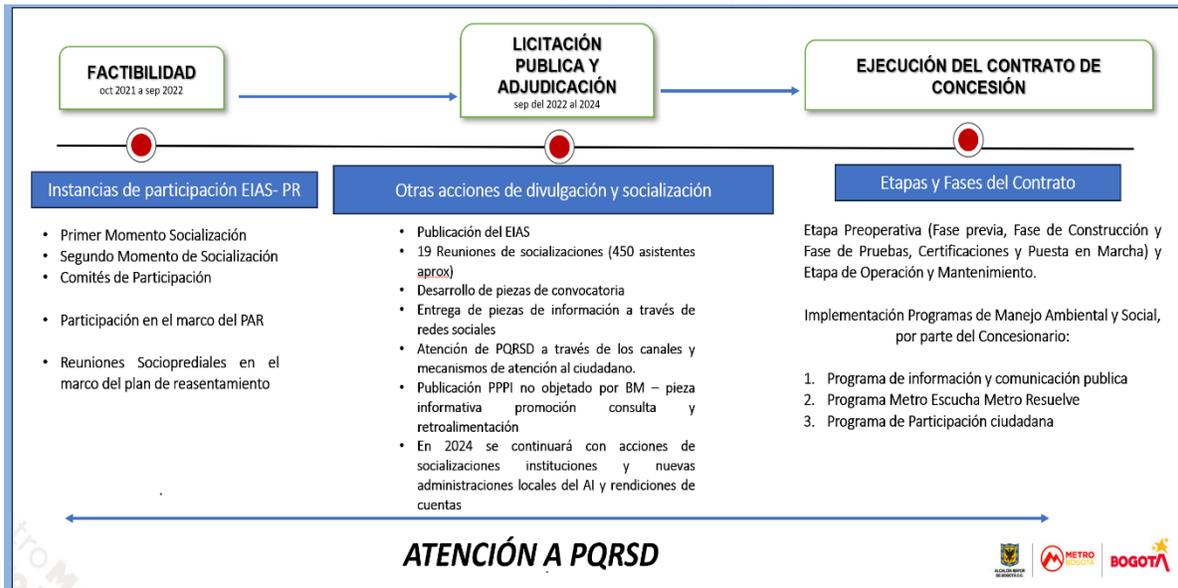


Figura No. 3 Implementación del PPPI en el ciclo del proyecto (Fuente: EMB, 2023)

En el marco de la estructuración del proyecto L2MB, se ejecutó la elaboración del Estudio de Impacto Ambiental y Social (en adelante EIAS), el cual se realizó con base en la ET-05 del contrato previamente mencionado. Como resultado de la elaboración de este estudio, se realizaron una serie de actividades enfocadas en garantizar el relacionamiento de las comunidades, organizaciones sociales, gremios, comerciantes, academia, autoridades, entre otros, tanto del Área de Influencia Directa (en adelante AID) como del Área de Influencia Indirecta (en adelante AIi).

Estos ejercicios permitieron acercar el proyecto a todas las partes interesadas, generando espacios de diálogo e interacción de doble vía, a través de una estrategia de relacionamiento que se compone de cuatro niveles: i) Información, ii) Divulgación, iii) Atención y iv) participación. De esta forma, el presente documento describe de forma general las acciones adelantadas en el marco de este relacionamiento con todas las partes interesadas y se presentan los resultados generales de las reuniones realizadas¹. Igualmente, se plantea el mecanismo para trasladar estos niveles de relacionamiento planteadas desde la publicación del EIAS hasta que sea adjudicado el Contrato de Concesión y la implementación de este instrumento en las siguientes etapas del proyecto (Etapa preoperativa y Etapa de Operación y Mantenimiento)² a través de la implementación por parte del concesionario de los programas Información y Comunicación Pública, Metro escucha, Metro resuelve y programa de Participación Ciudadana, previstos en el Plan de Manejo Ambiental y Social del medio Socioeconómico, cuyas acciones, medidas e indicadores son presentados en forma detallada en los capítulos 10 y 11 del EIAS.

2. RESUMEN DE LAS ACTIVIDADES ANTERIORES DE PARTICIPACIÓN DE PARTES INTERESADAS

Con el fin de involucrar a todas las partes interesadas del proyecto, durante la elaboración del EIAS se ejecutó una estrategia con los siguientes niveles de relacionamiento: i) Información, ii) Divulgación, iii) Atención y iv) Participación.

Las actividades propuestas en cada uno de los niveles mencionados anteriormente se ejecutaron desde el 20 de octubre de 2021 hasta el 26 de septiembre de 2022. A continuación, se presenta una breve descripción de cada uno de los niveles de relacionamiento y sus resultados³:

Tabla 1 Resumen de los niveles de relacionamiento y resultados generales del proceso de participación

Nivel	Actividad	Objetivo	Cantidad Estimada	Estado
Información	Primer Momento de Socialización y reuniones de avance	Presentar el alcance, temas del EAS y conformar comités zonales de participación	43	Finalizado
	Segundo Momento de Socialización (Presentación de Resultados)	Socializar y recibir retroalimentación de los resultados del EIAS	6	Finalizado
Divulgación	Volantes de convocatoria diseñados	Invitar a Reunión de inicio, segundo momento, Socio predial y Comerciantes	4	Finalizado
	Volantes de convocatoria entregados	Convocar al primer encuentro de socialización	34.186	Finalizado
	Volantes de Información diseñados	Presentar información del proceso de geotecnia	8	Finalizado
	Volantes de Información de Geotecnia entregados	Entregar a la comunidad volantes con información del proceso de geotecnia	5.460	Finalizado
	Afiches diseñados	Realizar convocatorias al primer y segundo momento de socialización	2	Finalizado
	Afiches instalados	Convocatoria al primer encuentro de socialización	1.050	Finalizado

¹ Los datos aquí presentados tienen como fuente la información generada para el EIAS

² Las etapas presentadas en este PPPI pueden cambiar de nombre y se acogerán a las que se establezcan conforme a lo que se establezca en el Manual Operativo del Proyecto (MOP).

³ Las actividades en los diferentes niveles de relacionamiento se continuarán durante las diferentes etapas y fases del proyecto.

Plan de Participación de Partes Interesadas – PPPI

Nivel	Actividad	Objetivo	Cantidad Estimada	Estado
	Emails y oficios de convocatoria	Invitar a instituciones públicas y privadas a los espacios de información	509	Finalizado
Atención	PQRS recibidas y atendidas ⁴	Implementar el sistema de PQRS del proyecto	133	Permanente ⁵
Participación	Comités de Participación conformados	Crear grupos de personas del AID para interactuar en las diferentes etapas del proyecto.	8	Finalizado
	Reuniones con los comités de participación	Generar escenarios de participación directa de las comunidades del AID	37	Finalizado
	Encuestas de percepción realizadas	Conocer las sensaciones de las comunidades del AID y el AII frente al proyecto ⁶	421	Finalizado

Fuente: Movius, 2023

Los resultados específicos y detallados de estas actividades se encuentran en el capítulo 13 denominado “Informe de participación” (Anexo 1) del EIAS, el cual se resume a continuación:

Tabla 2 Destinatarios y resultados de los niveles de relacionamiento

Nivel de Relacionamiento	Destinatarios	Principales resultados y recomendaciones*
Información	- Comunidades del AID y AII - Instituciones públicas y privadas.	Numeral 13.16 del Informe de participación, específicamente en la tabla 89 se especifican los aportes de la comunidad se incorporan dentro del EIAS y el Diseño del proyecto.
Divulgación	- Comunidades del AID y AII - Instituciones públicas y privadas.	Numeral 13.7 del Informe de participación
Atención	- Ciudadanos y Entidades públicas y privadas	Numeral 13.11 del Informe de participación
Participación	- Comunidades del AID y AII	Numerales 13.7, 13.8 y 13.10 del Informe de Participación

* Los lugares y fechas se presentan de forma detallada en el numerales 13.7, 13.8 y 13.10 del Informe de Participación (Anexo 1).

Fuente: FDN, 2022

El planteamiento de estos niveles de relacionamiento y su implementación en la etapa de estructuración de la L2MB, fueron diseñados a partir de los lineamientos de la estrategia de participación social de la Línea 1 del Metro de Bogotá (en adelante L1MB), que actualmente se encuentra en etapa de construcción⁷. Se debe tener en cuenta que el proyecto de la L2MB consiste en una construcción principalmente subterránea, salvo el último tramo y el patio taller, por lo que los impactos en superficie están principalmente relacionados con la adquisición de predios, las obras para la construcción de las estaciones e infraestructura relacionada, y los planes de desvío del tráfico. Los demás son impactos indirectos que serán socializados, con base en este PPPI, mediante un enfoque informativo y de participación continua por medio del plan de manejo ambiental y social (PMAS) que será elaborado antes del comienzo de las obras una vez el contratista haya sido seleccionado.

⁴ La información reportada en este documento corresponde a las PQRS durante el proceso de estructuración del proyecto y reportada en el EIAS capítulo 13, numeral 3.11, página 215 (Anexo 1 del presente documento).

⁵ El proceso de atención de PQRS para el proyecto L2MB continúa de manera permanente siguiendo los procedimientos establecidos por la EMB y referenciados en el numeral 6 del presente documento.

⁶ El análisis de la encuesta de percepción se encuentra en el anexo 3 del presente documento.

⁷ El informe puede ser consultado en el siguiente enlace: <https://www.metrodebogota.gov.co/sites/default/files/eias20190612/9.%20PARTICIPACION%20SOCIAL.pdf>

En este proyecto, se diseñaron e implementaron dos (2) momentos de consultas que permitieron recoger información primaria para ser incorporada en el EIAS y los diseños del proyecto, lo que permitió entender y aplicar la misma metodología en esta etapa de la L2MB.

En este orden de ideas, de esta metodología implementada en la PLMB se recoge la creación de los comités zonales de participación de la AID a través de una distribución geográfica del proyecto, los dos momentos de socialización y participación (al principio y al final del EIAS), el sistema de atención de peticiones, quejas y reclamos (en adelante PQRSD) y las encuestas de percepción ciudadana.

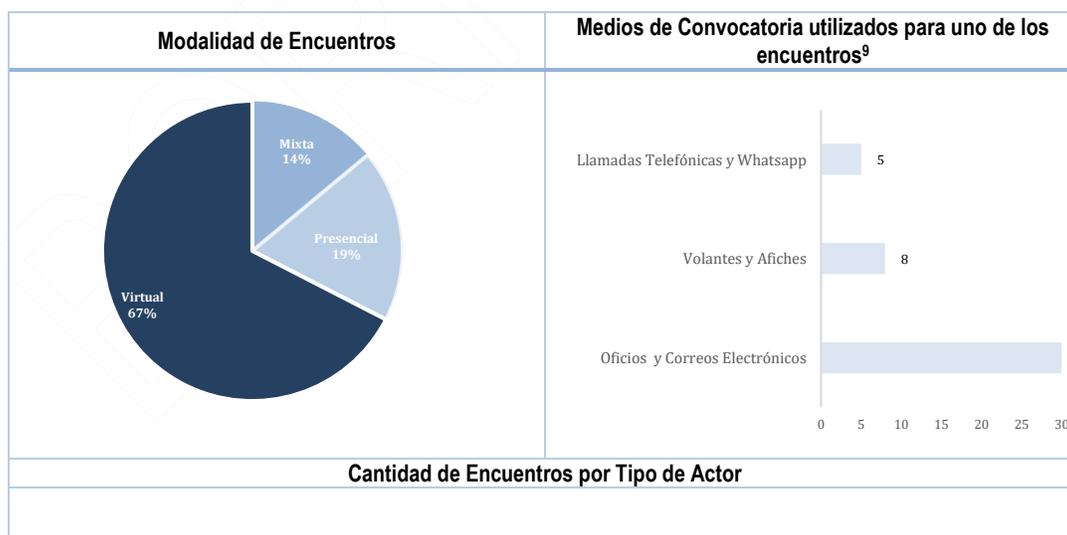
Lo anterior se tradujo en la propuesta de los niveles de relacionamiento con la comunidad para la L2MB que se aplicó en la etapa de estructuración integral del proyecto y que, en las futuras etapas del proyecto, se abordarán a través de los siguientes programas del medio socioeconómico establecido en el EIAS:

- PMA-SOC-01: Programa de información y comunicación pública
- PMA-SOC-02: Programa Metro escucha, Metro resuelve
- PMA-SOC-03: Programa de participación ciudadana

En la fase de estructuración del proyecto línea 2 del Metro de Bogotá se realizaron una serie de actividades y acciones adelantadas en el marco de elaboración del EIAS, en los diferentes niveles de relacionamiento propuestos. A continuación, se expone un breve resumen:

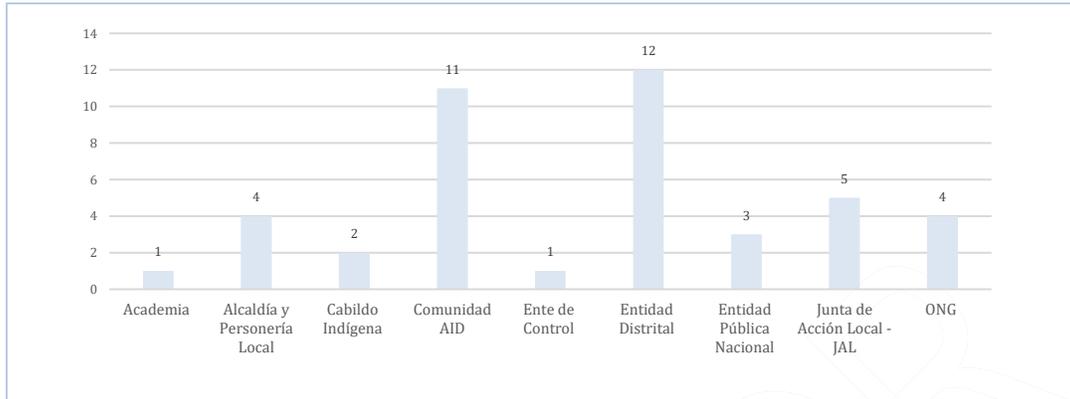
a) Niveles de Información y Divulgación

Los niveles de información y divulgación se han implementado a través del primer momento de socialización y las reuniones de avance, en donde se ha contado con la participación aproximada de 4.500 personas y cuyos resultados cuantitativos se presentan a continuación⁸:



¹⁷ Los oficios y correos electrónicos fueron y serán complementados con llamadas telefónicas a los representantes de las entidades y la comunidad.

Plan de Participación de Partes Interesadas – PPPI



Gráfica 1 Datos del primer momento de socialización en los niveles de información y divulgación
Fuente: Movius, 2022

Adicional a lo anterior, se han ejecutado campañas de divulgación de información específica del proyecto en los barrios del AI a través de volantes donde se ha publicado información de interés sobre el proyecto en los siguientes temas específicos:

Tabla 3 Ejemplos de volantes de convocatoria e información

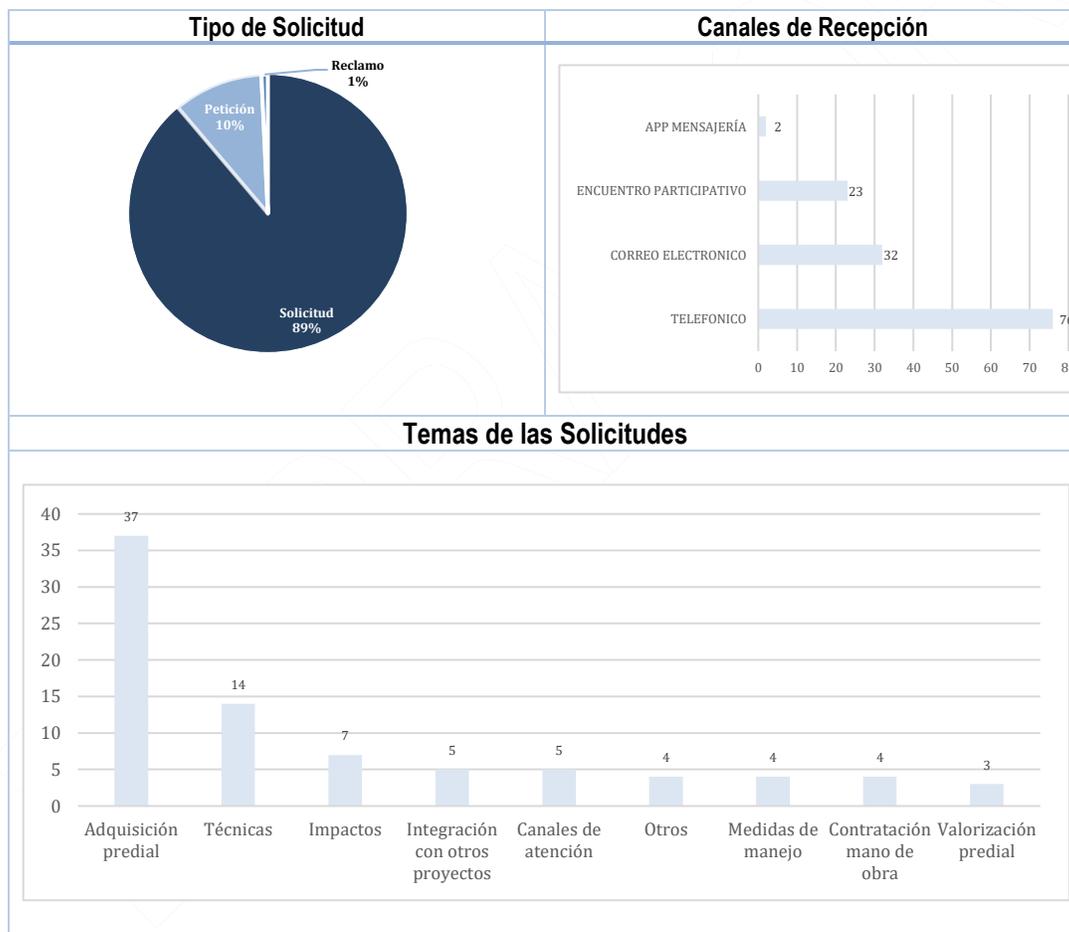
Tema	Ejemplo del Volante	Cantidad Entregada
Información general del proyecto e invitación al primer momento de socialización (Anexo 4)		34186
Información de Geotecnia – 4 Volantes diseñados (Anexo 5)		5460

Fuente: Movius, 2023

b) Nivel de Atención

La atención a la ciudadanía tanto en el área de influencia directa como indirecta se realiza a través del programa de Peticiones, Quejas y Reclamos de la EMB denominado “Metro Escucha, Metro Resuelve”, el cual será explicado a detalle en el numeral 6 del presente documento. Este mecanismo de atención a peticiones, quejas y reclamos, creado y operativo para la Línea 1 de Metro, ha sido adoptado también como herramienta de participación para la Línea 2 y divulgado como tal durante los encuentros de consulta del Proyecto.

En relación con el proyecto, con corte al 26 de septiembre de 2022 se han atendido un total de 133 solicitudes ciudadanas de información, cuyos principales temas de consulta han sido los siguientes¹⁰:



Gráfica 2 Tipos de solicitud, Canales de Recepción y temas de consulta del Proyecto¹¹
Fuente: Movius, 2023

¹⁰ Para conocer las observaciones recibidas durante las actividades posteriores a dicha fecha y otras acciones realizadas en la presente vigencia ver numeral 4.2. Estrategia propuesta para la divulgación de información.

¹¹ 47 atenciones telefónicas corresponden a confirmación de visitas socioprediales, las cuales fueron atendidas directamente durante las llamadas telefónicas.

c) Niveles de Participación

Como resultado del primer momento de socialización se conformaron los comités zonales de participación, los cuales se constituyen como escenarios de concertación y diálogo entre los diferentes actores sociales que hacen parte del área de influencia del proyecto¹². Estos comités seguirán siendo empleados como escenarios de participación en las fases futuras del proyecto.

La conformación de los comités de participación obedece a un criterio geográfico donde se dividió el corredor en ocho (8) zonas que incluyen todos los emplazamientos del proyecto, incluidas las estaciones, los pozos, los accesos satelitales, el patio taller, entre otros.

Los comités se conformaron como resultado de los análisis de información secundaria recorridos de campo, observación del equipo interdisciplinario, trabajo que permitió la identificación de las características del territorio en cuanto a usos, actividades económicas, relaciones culturales y sociales, buscando garantizar la participación más allá de las calles o manzanas dónde se construirán las estaciones, vinculando así a sectores completos a fin contar con información de las dinámicas del territorio y participación e información a los diferentes grupos de interés.

La conformación de los comités de participación se continuará realizando mediante procesos de invitación a reuniones con entrega de volantes predio a predio y en un proceso continuo de admisión y promoción con el objetivo de asegurar la participación y representatividad de las personas que se encuentran en el área de influencia del proyecto donde se presentarán los impactos y serán objeto de los planes de manejo.

A continuación, se presenta un plano geográfico con la conformación de los comités:

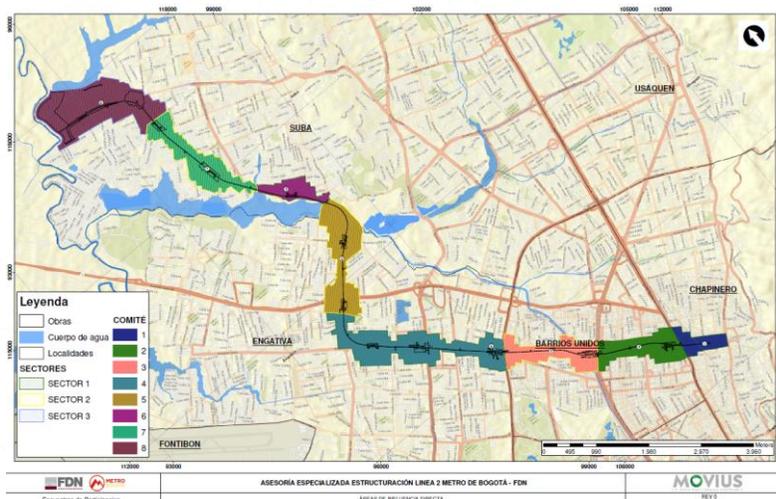


Figura No. 4 Distribución geográfica de los comités de participación del EIAS (Anexo 6)

¹² El detalle y análisis de los comités de participación se encuentra en el numeral 13.8 del Informe de Participación (Anexo 1 del presente documento).

En este sentido, se establecieron los 8 comités zonales de participación, los cuales tienen convocatoria abierta y acceso libre a los encuentros. La periodicidad de socializaciones fue mensual a partir del mes de febrero del 2022 y se realizaron en total 38 encuentros con la participación estimada de 755 personas¹³.

La distribución geográfica de cada comité es la siguiente:

Tabla 4 Distribución de los comités zonales de participación

Número de comité	Sector y Localidad	Estaciones Proyectadas	Área Geográfica	Cantidad de Inscritos	Promedio de Participantes por sesión
1	Chapinero	0	Desde la carrera 7 hasta la Av. Caracas por la calle 72	2*	10
2	Barrios Unidos 1	1 y 2	Desde la Av. Caracas hasta la Carrera 30 por la calle 72		16
3	Barrios Unidos 2	3	Desde la Carrera 30 hasta la Carrera 68 por la calle 72	22	31
4	Engativá 1	4 y 5	Por la calle 72 desde la AV 68 hasta la Av. Ciudad de Cali. con calle 76	14	45
5	Engativá 2	6 y 7	Por la Av Ciudad de Cali desde la Av Calle 76 hasta parque la Serena límite con la localidad de Suba	19	23
6	Suba 1	8	Por la Av Ciudad de Cali desde el canal del arzobispo hasta la Carrera 102 sobre el cuerpo de agua.	18	28
7	Suba 2	9 y 10	Desde la Calle 143 A hasta la Carrera 102	16	41
8	Suba 3	11	Desde Carrera 136 hasta el predio del patio taller	53	46

* Se realizó una reunión de inicio para Barrios Unidos y Chapinero.

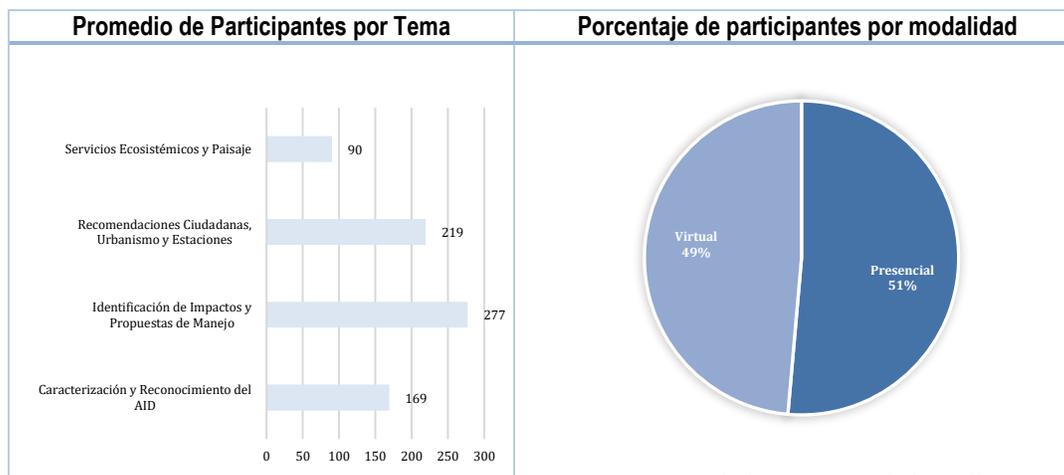
Fuente: Movius, 2023

La convocatoria se realizó vía WhatsApp, llamadas telefónicas y correo electrónico a las personas inscritas y a otros representantes de las comunidades identificados; como se indicó anteriormente, las invitaciones eran abiertas y todos los interesados podían asistir. Adicionalmente, se extiende la invitación a la Secretaría Distrital de Participación, Planeación y Diversidad Sexual, Alcaldías Locales y Entes de Control, quienes colaboran con la multiplicación de las convocatorias.

Las cuatro (4) sesiones con cada uno de los comités zonales de participación se adelantaron bajo la modalidad presencial y virtual donde se abordaron los siguientes temas¹⁴:

¹³ Las dos últimas sesiones con el comité de Barrios Unidos 2 no pudieron llevarse a cabo debido a la oposición de 4 personas de la comunidad que no permitían adelantar los encuentros. Con estas 4 personas, se estableció un diálogo directo para dar respuesta a sus inquietudes y el relacionamiento continuará en las siguientes etapas del proyecto.

¹⁴ Los resultados se presentan a detalle en el numeral 13.8 del informe de participación (Anexo 1 del presente documento)



Gráfica 3 Participantes en los comités zonales de participación y su modalidad

Fuente: Movius, 2023

Dentro de la fase de estructuración, se llevó a cabo el segundo momento de socialización, cuyos avances en la planeación, se presentará en el numeral 4.2 del presente documento.

d) Resumen General de los Resultados del documento de Participación Ciudadana

A continuación, se presenta un breve resumen de los resultados y los análisis realizados en el capítulo 13 del EIAS que corresponde a la participación ciudadana durante la etapa de elaboración del EIAS:

El EIAS se elaboró a través de un proceso participativo y de consulta, con hitos durante su desarrollo como el primer momento al inicio, enfocado en la socialización del alcance, actividades, cronogramas y otros aspectos, y un segundo momento orientado a la consulta del EIAS, en que se retroalimentaron los diferentes capítulos del estudio, tales como impactos, planes de manejo y recomendaciones, con el fin de contar con un documento construido de forma participativa y colaborativa con las partes interesadas, este proceso fue continuo y contó con espacios de participación como las reuniones mensuales con los comités de participación y reuniones temáticas o extraordinarias. Los procesos, actividades y resultados detallados se presentan en el capítulo 13. Informe de participación.

El proceso inició con la identificación de las partes interesadas mediante reconocimientos en campo, revisión de información secundaria de fuentes oficiales y el apoyo de las administraciones locales, así como las entidades del distrito que desarrollan programas en las localidades, Chapinero, Barrios Unidos, Engativá y Suba, por las que el proyecto discurre.

En cada uno de los momentos de participación se vinculó a los diferentes actores que hacen parte del proyecto como Administraciones locales, entidades del distrito, comunidades del área de influencia, líderes comunitarios, propietarios de predios, universidades, ONGs y grupos de interés.

Así mismo, la participación se llevó a cabo considerando diferentes niveles e intereses frente al proyecto. Las socializaciones se adelantaron con autoridades locales, convocando a las alcaldías, personerías y juntas administradoras locales de Chapinero, Barrios Unidos, Engativá y Suba, con entidades del Distrito con agendas

o temas asociados al desarrollo de infraestructura, movilidad, patrimonio cultural, seguridad, sector económico y temas de género, así como con la personería, contraloría y veeduría Distrital.

En total se adelantaron 102 reuniones desde el nueve de diciembre de 2021 hasta el 5 de septiembre de 2022, de las cuales 51 se realizaron de forma presencial con apoyo de medios virtuales y 50 haciendo uso de plataformas virtuales, en cuanto a los procesos de consulta 47 estuvieron enfocadas a estos procesos.

El primer momento fue fundamental en el inicio de las relaciones y comunicación con las entidades distritales, las administraciones locales, sectores como la academia representada en las universidades de la ciudad, medio ambiente, juntas de acción comunal y líderes comunitarios de relevancia en el corredor. Además de los entes de control, entidades como la Secretaría de Planeación, participación y diversidad sexual y la secretaría Distrital de la Mujer se vincularon en el proyecto, no solo participando en las reuniones de socialización, sino aportando en las estrategias de participación y apoyando la convocatoria multiplicando las invitaciones con las organizaciones sociales y líderes comunitarios.

Dentro de las reuniones extraordinarias se cuentan encuentros con actores como Club los Lagartos, Mesa Humedal Juan Amarillo Tibabuyes, Mesa Humedal La Conejera, Cabildo indígena Muisca de Suba y Comerciantes. También se realizó la caracterización de las unidades sociales de los predios ubicados en el área de infraestructura de la L2MB y se llevaron a cabo 10 reuniones con propietarios de predios.

Durante el mes de septiembre de 2022, se realizó la presentación de resultados del EIAS a los diferentes grupos de interés, a través del denominado segundo momento de socialización, cuyas fechas y lugares programados fueron los siguientes (Numeral 13.10 del Informe de Participación – Anexo 1):

Tabla 5 Programación de la presentación de resultados¹⁵

Grupo de Interés	Fecha	Modalidad	Jornada	Lugar
Autoridades, Entidades y ONGs	14/09/2022	Virtual	Mañana	Plataforma ZOOM
Academia	14/09/2022	Virtual	Tarde	Plataforma ZOOM
Localidad de Chapinero	15/09/2022	Presencial	Mañana	Salón Centro Comercial Avenida Chile con transmisión en directo por canal de YouTube de la EMB
Localidad de Barrios Unidos	15/09/2022	Presencial	Tarde	Auditorio del IDRDR con transmisión en directo por canal de YouTube de la EMB
Localidad de Engativá	19/09/2022	Presencial	Tarde	Teatro Minuto de Dios con transmisión en directo por canal de YouTube de la EMB
Localidad de Suba	20/09/2022	Presencial	Tarde	Coliseo Tibabuyes transmisión en directo por canal de YouTube de la EMB

Fuente: Movius, 2023

¹⁵ Los resultados detallados y las conclusiones de estos encuentros serán presentados en el documento del EIAS.

Durante el segundo momento de socialización, las inquietudes estuvieron concentradas en temas como los procesos de adquisición de los predios, la afectación a los inmuebles en superficie, los tiempos de ejecución del proyecto y algunas recomendaciones realizadas fueron las siguientes: Combinar los medios virtuales con los presenciales para garantizar el acceso de todos los propietario, considerar las demoliciones totales de los predios y no parciales a fin de no generar inseguridad en el sectores aledaños, considerar la coordinación interinstitucional en los zonas dónde se realizan varios proyectos del distrito como estación No. 1 con la ERU y estación No. 5 y 6 con los proyectos del IDU, retroalimentar el proyecto con las lecciones aprendidas de la adquisición predial y Plan de Reasentamiento de la Primera Línea del Metro de Bogotá, las cuales fueron consideradas en el PMAS.

Para el nivel de divulgación se entregó material impreso en el AID con datos generales, información de avance de actividades y respuesta a preguntas frecuentes de material impreso, y redes sociales como YouTube y Facebook

En cuanto a piezas de divulgación, se elaboraron y entregaron volantes y afiches de convocatoria y volantes de información relacionados con los trabajos en campo de las campañas de geotecnia, e información relacionada con las preguntas frecuentes de los actores sociales como adquisición predial y canales de atención tanto de la EMB como del consultor. En total fueron distribuidas 65.649 piezas de divulgación.

Finalmente, en cuanto a la atención a la ciudadanía, se dispuso de canales (línea telefónica y correo electrónico de uso exclusivo para el proyecto) se aseguraron flujos de acceso para cualquier grupo de interés. Este sistema de atención social estuvo articulado con el que dispuso el Distrito para este fin, el SDQS Bogotá te Escucha.

En total se registraron 204 atenciones ciudadanas que fueron atendidas en su totalidad y cerradas, de las cuales el 41% son inquietudes presentadas en los encuentros de inicio de la etapa de factibilidad y el segundo momento de participación y consulta por las personas conectadas de manera virtual por el canal YouTube, las cuales no alcanzaron a ser atendidas durante el desarrollo de los encuentros que tuvieron modalidad mixta (presencial y virtual), las atenciones telefónicas ocupan el segundo medio más usado con un 37 %, en tercer lugar se encuentra el correo electrónico y finalmente los encuentros virtuales y comités de participación con un 5.9 %.

Respecto a la estrategia de consulta, se viene adelantando en el marco de la elaboración del EIAS a través de los diferentes niveles de relacionamiento y los resultados de este proceso serán socializados en el documento denominado “Recomendaciones Ciudadanas” (Anexo 2) el cual tiene como objetivo “Presentar los enfoques, estrategias, metodologías y resultados empleados para la identificación de las recomendaciones ciudadanas, así como la valoración realizada para cada una de las recomendaciones frente a la viabilidad de su inclusión en los criterios de diseño de la línea 2 del Metro de Bogotá” (Movius,2023).

Como resultado de lo anterior, las recomendaciones durante el proceso de estructuración, se consolidaron en una matriz de recomendaciones y éstas a su vez fueron abordadas en mesas de trabajo internas del equipo consultor, las cuales analizaron la viabilidad de las mismas y definieron la manera en que éstas pudieran quedar incorporadas dentro del diseño del proyecto, así como las medidas que deben ser implementadas en los programas de manejo, para dar respuesta a las preocupaciones de las partes interesadas.

En este sentido, se dividieron las recomendaciones en los siguientes componentes i) Urbanismo, paisajismo, construcción y operación, iii) social y iv) ambiental:

Tabla 6 Principales recomendaciones ciudadanas por componente en la etapa de factibilidad

Componente	Recomendaciones generales
Urbanismo, Paisajismo, Construcción y Operación	<ul style="list-style-type: none"> - Sistemas de información accesibles de fácil lectura - Información de la estación donde se encuentra, la siguiente y la anterior. - Identificar el tren y la línea por color, número y altavoz - Las estaciones deben contar con información podotáctil¹⁶. - Asegurar el sistema sin dejar espacios abiertos, sin protección, fosos o excavaciones. - Contar con personal de apoyo durante la construcción para las personas con algún tipo de discapacidad, especialmente durante la etapa de construcción.
Social	<ul style="list-style-type: none"> - Inclusión de medidas para la población con discapacidad durante todas las etapas del proyecto. - Vinculación de mujeres en empleos no convencionales para ellas (Por ejemplo, labores de construcción). - Capacitación con enfoque de género para los trabajadores en la etapa de construcción. - Máquinas expendedoras de tiquetes que permitan el manejo autónomo e independiente. - Aplicaciones de fácil acceso para conocer rutas y horarios del sistema. - Involucrar a las autoridades locales en los diagnósticos de oferta laboral. - Demolición inmediata de predios que se encuentren a nombre de la EMB, con el fin de prevenir temas de inseguridad e invasiones.
Ambiental	<ul style="list-style-type: none"> - Articular el sistema con los corredores verdes de la ciudad. - Huerta urbana en el patio taller - Conservación de humedales - Compensación por tala de árboles

Fuente: Movius, 2023

El documento presentado en el marco del EIAS tiene el detalle de la materialización de estas recomendaciones ciudadanas, en el diseño de las estaciones y en las medidas propuestas en los diferentes programas de manejo de los impactos socioambientales identificados, conforme a lo relacionado en la siguiente tabla:

Tabla 7 Inclusión de aportes en el EIAS

Localidad	Aportes	Observación
General en las cuatro localidades	Recomendaciones generales de accesibilidad para todo tipo de condición de discapacidad, señalización, elementos de seguridad, iluminación y otros	<p>Se aplicará todo el compendio de normas técnicas de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accesibilidad de las personas al medio físico. Símbolo gráfico. Características generales. NTC 4139 - 2012. Símbolo gráfico de discapacidad. • Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios y espacios urbanos. Pasillos, corredores. Características generales. NTC 4140 - 2012. Esta norma establece las dimensiones mínimas y las características funcionales y constructivas que deben cumplir los pasillos y corredores en los edificios y espacios urbanos y rurales. • Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios y espacios urbanos. Rampas fijas adecuadas y básicas. NTC 4143 - 2009. Esta norma establece las dimensiones mínimas y las características generales que deben cumplir las rampas para los niveles de accesibilidad adecuado y básico, que se construyan en las edificaciones y los espacios urbanos para facilitar el acceso a las personas. • Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios. espacios urbanos y rurales. Señalización. NTC 4144 - 2005. Esta norma establece las dimensiones mínimas y las características generales que deben cumplir las rampas para los niveles de accesibilidad adecuado y básico, que se construyan en las edificaciones y los espacios urbanos

¹⁶ La información podotáctil son las señales que se fijan en las superficies sobre las que se camina para guiar a las personas con discapacidad visual.

Localidad	Aportes	Observación
		<p>para facilitar el acceso a las personas.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios y espacios urbanos y rurales. Escaleras. NTC 4145 - 2012. Esta norma establece las dimensiones mínimas y las características generales que deben cumplir las escaleras principales en los edificios y espacios urbanos. ● Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios y espacios urbanos. Equipamientos. Bordillos, pasamanos, barandas y agarraderas. NTC 4201 - 2013. Esta norma establece las dimensiones mínimas y las características generales que deben cumplir los bordillos, pasamanos, barandas y agarraderas a utilizar en determinados elementos y ambientes a los efectos de facilitar el uso de manera segura. ● Accesibilidad de las personas al medio físico. Espacios urbanos y rurales. Vías de circulación peatonales horizontales. NTC 4279 - 2005. Esta norma establece las dimensiones mínimas y las características funcionales y constructivas que deben cumplir las vías de circulación peatonales horizontales ● Accesibilidad de las personas al medio físico. Señalización para tránsito peatonal en el espacio público urbano. NTC 4695 - 1999. Esta norma establece los requisitos mínimos que deben tener las señales de tránsito peatonal verticales y horizontales localizados en áreas de uso público. La norma busca organizar y orientar al usuario en su desplazamiento al lugar que requiera, procurando garantizar una movilidad segura y eficiente. ● Accesibilidad de las personas al medio físico. Espacios urbanos y rurales. Cruces peatonales a nivel, elevados o puentes peatonales y pasos subterráneos. NTC 4774 - 2006. Esta norma establece las dimensiones mínimas y las características funcionales y constructivas que deben cumplir los cruces peatonales a nivel y los puentes peatonales no adosados a puentes vehiculares y pasos subterráneos. ● Accesibilidad de las personas al medio físico. Cruces peatonales a nivel. Señalización sonora para semáforos peatonales. NTC 4902 - 2000. Esta norma establece las características generales que deben cumplir los sistemas sonoros para semáforos peatonales. ● Accesibilidad de las personas al medio físico. paraderos accesibles para transporte público, colectivo y masivo de pasajeros. NTC 5351 - 2005. Esta norma establece los requisitos generales de accesibilidad que deben cumplir los diferentes tipos de paraderos para transporte público, colectivo y masivo de pasajeros. La norma es aplicable para espacios públicos y privados. No es aplicable para terminales de transporte de pasajeros. ● Accesibilidad al medio físico. Señalización podotáctil. NTC 5610 - 2018. Establece los requisitos técnicos para las señales podotáctiles; de igual forma, brinda las recomendaciones para su correcta instalación, con el fin de ayudar a las personas con limitación visual a tener una movilidad autónoma y segura. Establece los requisitos técnicos para dos tipos de señales podotáctiles: señal podotáctil de alerta y señal podotáctil guía. Ambos tipos de señales pueden ser usadas en interiores y exteriores, en el entorno construido. Esta norma es un apoyo a la normatividad existente y aporta lineamientos mínimos para ser aplicados en los centros urbanos que no cuenten con una normatividad específica. ● Accesibilidad de las personas al medio físico. edificios y espacios urbanos. equipamientos. herrajes accesibles. NTC 5775-2010. Espacio público / Accesibilidad universal
Chapinero	Dado que se presentan temas de orden público en inmediaciones a la Universidad pedagógica, dejar un acceso adicional a la Estación No 01	La recomendación de contar con un acceso satelital al costado oriental de la Avenida Caracas sobre la Calle 72. depende del modelo de demanda peatonal desde ese costado de la ciudad. Esta recomendación aún sigue en estudio.
	Demoler los predios adquiridos de manera inmediata para evitar problemas de inseguridad	<p>En el Programa de articulación interinstitucional para la construcción de vida urbana de la Línea 2 del Metro de Bogotá se propone una Mesa de seguridad y convivencia</p> <p>En esta mesa se deben considerar la intervención articulada sobre sectores específicos de las obras como son la Avenida Boyacá con Calle 72 costado</p>

Localidad	Aportes	Observación
		sur occidental y las zonas de los predios que serán demolidos en la Fase Previa para la localización de las estaciones y los pozos de evacuación y bombeo.
	Trabajar en la conducta de los trabajadores en la etapa de construcción para que no se presenten conductas de acoso hacia las mujeres y niñas	Se estructuró el Programa de manejo para el flujo laboral y violencia en razón del género PMA-SOC-14 para evitar que la afluencia de trabajadores en las etapas que continúan para la Línea 2, pueda conducir a impactos sociales y ambientales negativos para las poblaciones en condición de vulnerabilidad en razón del género.
Engativá	Estación 7. Teniendo en cuenta el contexto de la estación en el que se encuentra el parque la Serena y el Club Los Lagartos la comunidad solicita dar continuidad a las áreas verdes y considera la ubicación de una barrera natural en la boca de acceso costado norte, puede ser mediante la siembra de árboles, así mismo solicitan no afectar las piscinas del parque la Serena	Inclusión en el EIAS o diseño: Desde los diseños de Urbanismo y Paisajismo para la Estación 7 y de acuerdo con el diagnóstico del Área de Influencia Urbana y las recomendaciones de la comunidad, se procurará dar continuidad a las zonas verdes, así como la no afectación de las piscinas del parque la serena. (Si se afectará el salón comunal y el acceso al parque la Serena el cual se reconfigurará. Es decir, la propuesta arquitectónica continúa con la misma huella disponible del salón comunal y se proyecta la construcción de esta edificación con materiales similares a las características de las estaciones es decir paneles micro perforados metálicos, vidrios y restitución de la dotación interior de elementos sanitarios y cocineta con materiales de bajo consumo de agua; la piscina se mantiene, las zonas verdes del parque no serán afectadas.
	Estación 6. La comunidad solicita evaluar la ubicación del acceso satelital que está previsto en el costado nor-oriental en predios del barrio La Española, debido a que consideran que estos predios funcionan como barrera del barrio para ruido y contaminación, por lo cual sugieren que el acceso satelital se ubique en el predio que señalan es de la comunidad y está contiguo al predio de Fresenius Medical Care y que en este momento no está siendo utilizado	Inclusión en el EIAS o en el diseño: El área técnica realizó ajustes sobre la definición del acceso satelital y se eliminó el costado nororiental de la calle 80. Al respecto de la recomendación se mantiene el puente peatonal existente para garantizar el ingreso de personas desde el costado norte hacia la estación que se dirigen. A futuro, el proyecto de la Avenida ciudad de Cali construirá un puente vehicular con pasos peatonales adosados que fortalecerán la conectividad.
Barrios Unidos	Se requiere acompañamiento en la adquisición predial. No a la expropiación de viviendas	Se estructuró el plan de reasentamiento que busca restablecer, de manera integral, las condiciones de vida de las unidades sociales afectadas por el impacto de traslado involuntario ocasionado por el proyecto de la Línea 2 del Metro de Bogotá, L2MB en su área predial de intervención.
	La comunidad espera que no se presente ninguna afectación sobre la plaza de mercado del 12 de octubre	Se incluyó en Programa de articulación interinstitucional para la construcción de vida urbana de la Línea 2 del Metro de Bogotá- Ficha PMA-SOC-05, en el que se proponen mesas interinstitucionales, una de esas mesas debe considerar la articulación con el DADEP e IPES para la intervención o retroceso de la fachada de la Plaza de Mercado del 12 de Octubre, desde los aspectos físico o arquitectónicos y los aspectos sociales y económicos frente a los locatarios (11) que deben ser reubicados mediante articulación interinstitucional.
Suba	Estación 8. Los actores sociales recomiendan que en la estación se construya un mirador que permita disfrutar del paisaje (humedal Juan Amarillo), con el objetivo de dar continuidad a las actividades contemplativas y de disfrute del mismo	Inclusión en el EIAS o en el diseño: Desde los diseños de la Factibilidad se está diseñando un mirador en los niveles superiores de los cicloparqueaderos, que cumpla con el objetivo de dar continuidad a las actividades contemplativas y de disfrute del mismo.
	Estaciones 9 y 10. La comunidad solicita considerar la incorporación en las estaciones de bibliotecas lúdicas, y zonas infantiles debido al número de colegios en la zona.	No se contempla al interior de las estaciones, la construcción de bibliotecas o zonas infantiles para minimizar riesgos en su adecuado funcionamiento. No obstante, de acuerdo con el Decreto 555 de 2021 se proyecta la incorporación sobre este sector de una actuación estratégica la cual no es del alcance de este proyecto, pero que consideran equipamientos urbanos de este tipo, tal como lo recomendó la comunidad.
	Estación 11. La comunidad debido al cambio en el paisaje y afectación de la visibilidad de los residentes del sector por la construcción y operación del	Inclusión en el EIAS o en el diseño: La intervención del paisajismo en el patio taller procurará reducir la afectación por la localización del patio taller respecto a los conjuntos residenciales Quintas de Santa Rita Etapas II, III y IV. Desde los planes de manejo de los impactos bióticos y abióticos se

Localidad	Aportes	Observación
	patio taller solicita considerar la instalación de una barrera viva (árboles)	considerará la inclusión de medidas como las barreras vivas en la zona de patio taller.
	Realizar mesas de trabajo sobre temas ambientales y socio prediales. En especial aspectos relacionados sobre impactos a los humedales y procedimientos de adquisición predial	Se incluyó en el Programa para el fomento de la participación ciudadana de la Línea 2 del Metro de Bogotá ficha PMA-SOC-04 y el programa de articulación interinstitucional para la construcción de vida urbana de la línea 2 del Metro de Bogotá, ficha PMA-SOC-05 que establece como recomendación inicial la conformación de mesas temáticas interinstitucionales. Durante la fase previa el contratista deberá gestionar mesas de trabajo previas con las organizaciones mencionadas, a fin de socializar las medidas de manejo y los procesos constructivos y recibir sugerencias de dichas entidades para el cuidado del medio ambiente.
	No afectar la huerta comunitaria ubicada en el predio destinado para el Patio taller	La huerta no se verá afectada ya que se encuentra en la zona de pondaje, allí no hay área de proyecto que se vaya a construir. Adicionalmente, en el programa para el fomento de la participación ciudadana de la Línea 2 del Metro de Bogotá , Ficha PMA-SOC-04, se incluyó esta población en específico: "En las estrategias es importante vincular a los diferentes actores sociales identificados en la línea base del AID y de manera puntual a actores sociales como la Huerta Guerras y guerreros unidos en acción, los recicladores que adelantan actividades en el área de influencia de la estación No. 9 ".

3. IDENTIFICACIÓN DE PARTES INTERESADAS

En el marco de la evaluación de impactos en el EIAS, se identificaron los siguientes impactos con su correspondiente valoración y actores sobre los recaen dichos impactos¹⁷:

Tabla 8 Impactos identificados sobre los actores del proyecto

Código	Impacto	Naturaleza del Impacto	Valoración del Impacto	Actores sobre los que recae el impacto
EA-SOC-01	Generación de expectativas y conflictos	Negativo	Moderadamente significativo	- Comunidades del AID y AII - Entidades públicas - ONGs - Comerciantes
EA-SOC-02	Cambios en la participación ciudadana por nuevas dinámicas en la movilidad y accesibilidad	Positivo	Moderadamente significativo	- Comunidades del AID y AII
EA-SOC-03	Reconfiguración de la red institucional	Positivo	Moderadamente significativo	- Comunidades del AID y AII - Entidades públicas nacionales, distritales y locales - ONGs - Comerciantes
EA-SOC-04	Cambios en la movilidad	Negativo	Moderadamente significativo	- Comunidades del AID y AII - Comerciantes
EA-SOC-06	Traslado involuntario	Negativo	Significativo	- Comunidades del AID
EA-SOC-07	Generación temporal de empleo	Positivo	Poco Significativo	- Comunidades del AID y AII - Entidades públicas del orden local y distrital.
EA-SOC-08	Cambios en la dinámica en establecimientos comerciales	Negativo	Moderadamente significativo	- Comerciantes formales - Entidades públicas distritales y locales (IPES, Alcaldías locales principalmente)

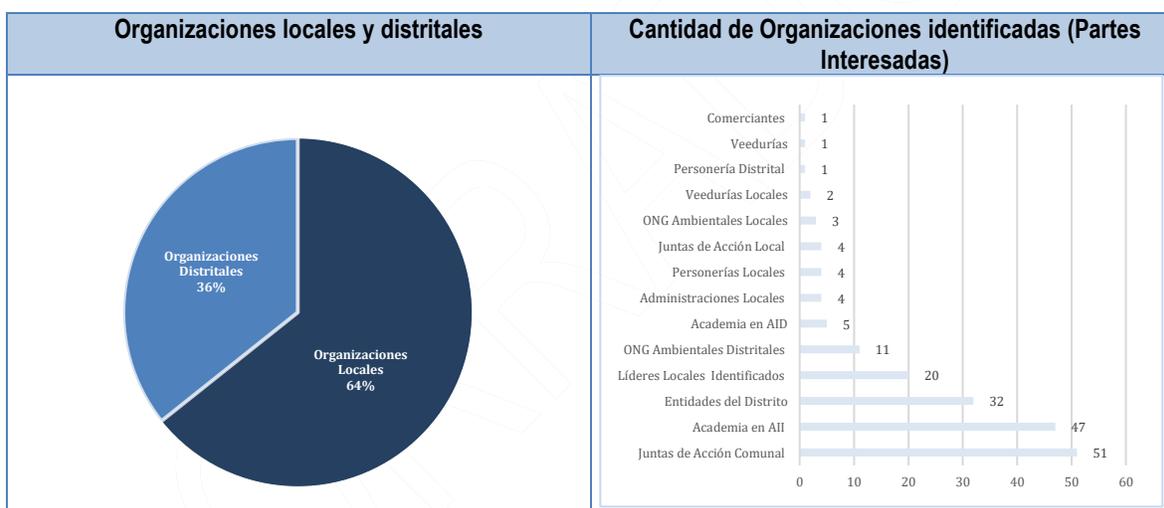
¹⁷ La descripción de la evaluación de estos impactos se realiza en el numeral 8.1.3.2 del capítulo 8 del EIAS.

Código	Impacto	Naturaleza del Impacto	Valoración del Impacto	Actores sobre los que recae el impacto
EA-SOC-09	Ocupación y nuevas dinámicas del comercio informal	Negativo	Moderadamente significativo	- Comerciantes informales - Entidades públicas distritales y locales (IPES, Alcaldías locales principalmente)

Fuente: Movius, 2023

En este orden de ideas, de la identificación y caracterización de partes interesadas en el proyecto se deduce la representatividad que generan grupos sociales del orden local y distrital, los cuales en su integralidad representan los componentes demográfico, educativo, político, cultural y económico de las áreas de influencia directa e indirecta definidas para el proyecto. La identificación y caracterización de los grupos de interés se detalla en el apartado 13.5.1 Mapeo de stakeholders del Anexo 1. Informe de participación.

Esta identificación, se realizó como parte de la elaboración del EIAS y se identificaron actores sociales que fueron categorizados como grupos organizacionales presentes tanto en el AID como en el AII. Esta categorización se realizó de la siguiente forma:



Gráfica 4 Partes Interesadas Identificadas en el Proyecto
Fuente: Movius, 2023

Si bien, en la figura anterior se presenta la cantidad de grupos organizacionales que han hecho parte de la estrategia de relacionamiento a través de los niveles expuestos en el numeral anterior (información, divulgación, atención y participación), se debe tener en cuenta que dentro de esos grupos establecidos se tiene relación y comunicación directa con los individuos que los lideran o representan, entre los cuales se encuentran los presidentes de juntas de acción comunal, ediles, concejales, miembros de ONGs, alcaldes locales, funcionarios de diferentes niveles en las entidades, entre otros. Adicionalmente, la estrategia de relacionamiento permitió establecer dentro del mapeo de actores referenciados en el numeral 13.5 del informe de participación (Anexo 1), el nivel de influencia, no solo de organizaciones, sino también de individuos específicos.

Es importante resaltar, que las actividades del nivel de información y participación se ejecutaron a través de volantes, afiches y diferentes canales de información que permitieron que la ciudadanía en general y todos los

grupos de interés participaran de las actividades desarrolladas. Los diferentes procesos de información y divulgación continuarán durante la ejecución del proyecto, conforme a lo establecido en los Programas de participación del PMAS.

Por otra parte, el nivel de participación directa de los actores del AID se realiza a través de los ocho (8) comités locales de participación y las mesas de trabajo conformadas con diferentes grupos de interés, procesos que se describirán de forma general en el numeral cuatro (4) del presente documento.

Adicional a los grupos anteriores identificados, dentro del EIAS se incluyó el impacto de traslado involuntario de población, cuyos actores son atendidos en el Plan de Reasentamiento Involuntario (PRI) del proyecto, a través de un relacionamiento diferencial. Este instrumento será publicado en versión de borrador avanzado una vez sea finalizado y no objetado por la Banca Multilateral, para consulta y retroalimentación por parte de los interesados.¹⁸ En el PR se caracterizarán las partes afectadas por la adquisición de predios de manera detallada, se analizarán los impactos que genera el reasentamiento y afectaciones que requieren de medidas específicas para mitigar o compensar los impactos. De igual manera, describirá el proceso de socialización, la divulgación del PR y las inquietudes presentadas o la aceptación expresa de las medidas previstas. A continuación, se describe el relacionamiento diferencial diseñado para salvaguardar los intereses y necesidades específicas de las partes afectadas por el proceso de reasentamiento.

El objetivo principal del proceso de consulta y participación de las partes afectadas por el reasentamiento es socializar y generar un espacio de consulta acerca de los diferentes procesos a realizar para la elaboración del Plan de Reasentamiento Involuntario, avances de las actividades, marco normativo y recolección de aportes de la ciudadanía para la Línea 2 del Metro de Bogotá.

En el PR se relacionan las actividades que corresponden a los procesos de divulgación, participación y consulta adelantados para el Plan de Reasentamiento Involuntario de la Línea 2 del Metro de Bogotá, las cuales fueron realizadas entre el 18 de abril y el 5 de septiembre de 2022. Igualmente, se describen las diferentes etapas para la divulgación, acercamiento a los propietarios, levantamiento de información de caracterización y proceso de socialización y consulta.

La estrategia empleada se orientó a sensibilizar a la población sobre los aspectos impactos del proyecto, promover escenarios de apropiación y sentido de pertenencia, fomentar espacios de participación para contar con un constante intercambio de información, atender las inquietudes de la ciudadanía, recoger y evaluar las propuestas y observaciones que presentaron los propietarios o responsables de los inmuebles, así como socializar las actividades del censo y los elementos a considerar en el PR para L2MB.

Las actividades de socialización del PR fueron desarrolladas con las unidades sociales y económicas sujeto de reasentamiento por las obras de la Línea 2 del Metro de Bogotá, así mismo las inquietudes o aportes realizados por la comunidad fueron insumo para la retroalimentación del PR. El proceso se caracterizó por promover la participación informada brindando información tanto del proyecto cómo de las actividades del PR y fue inclusivo porque se desarrolló de forma abierta a los propietarios y responsables de los inmuebles y a través del diálogo y reconocimiento de los saberes locales.

¹⁸ Una vez completado el proceso de consulta del borrador avanzado del PR y ajustado según proceda con base en la retroalimentación recibida, se publicará el PR final para su conocimiento.

En los procesos de socialización y consulta se invitó a los diferentes entes de control a fin de contar con la vinculación de la Veeduría Distrital y la Personería Distrital, con el objetivo de contar con procesos participativos bajo el marco de la transparencia.

Los procesos se adelantaron por cada una de las estaciones en las que se requiere realizar adquisición, así como en la zona del patio taller. A cada una de las estaciones se asoció el pozo de evacuación más próximo, se informó su localización y se brindó la información de los procesos de adquisición y del PR. En el presente PPPI se hará referencia a las reuniones socio prediales adelantadas con esta población y cuyos resultados se presentan en el numeral 13.9 del Informe de Participación (Anexo 1), el resto de las actividades relacionadas serán descritas en detalle en el PR.

En relación con los comerciantes se han identificado un total de 5.814 establecimientos, con los cuales se realizó una reunión de presentación del proyecto el 06 de septiembre de 2022 con la asistencia de 136 representantes, con quienes se tuvo un diálogo constructivo acerca de sus afectaciones y beneficios en las diferentes etapas del proyecto¹⁹. Como resultado de este encuentro, se analizaron las posibles afectaciones que pueden tener durante la etapa de construcción del proyecto, no obstante, reconocen que el proyecto tiene un potencial que puede beneficiar sus actividades económicas. La participación de los comerciantes continuó durante el segundo momento de participación y consulta que tuvo lugar durante septiembre de 2022 (ver tabla 80 del Anexo 13.1 Informe de participación).

3.1. Partes Afectadas

Con el fin de identificar las partes afectadas, se tomará como referencia el área de influencia directa relativa al medio socioeconómico en la cual se manifiestan los impactos generados por las actividades del proyecto en sus diferentes fases (fase previa, construcción y operación) y cuyo análisis incluye los impactos no solo de este medio, sino también de los medios biótico y abiótico, los cuales son presentados en el capítulo 8 del EIAS²⁰.

En el caso de la L2MB, se consideró que esta área corresponde al emplazamiento de las 11 estaciones y el patio taller con un buffer de 300 metros alrededor que son las zonas donde se prevé la posible generación de impactos ambientales. Adicionalmente, se contemplan las áreas donde se proyecta ubicar los patios de almacenamiento, instalaciones de apoyo, galerías, pozos de evacuación y de bombeo y la línea subterránea. Como se muestra en la siguiente figura:

¹⁹ Los resultados de estos encuentros se encuentran en el numeral 13.7.14.14 del Anexo 1.

²⁰ Es importante aclarar que la definición de esta área consideró aspectos como vibraciones y ruido que podrían afectar directamente a las partes interesadas identificadas. Por este motivo, se tomaron como referencia estas áreas para establecer las partes afectadas.

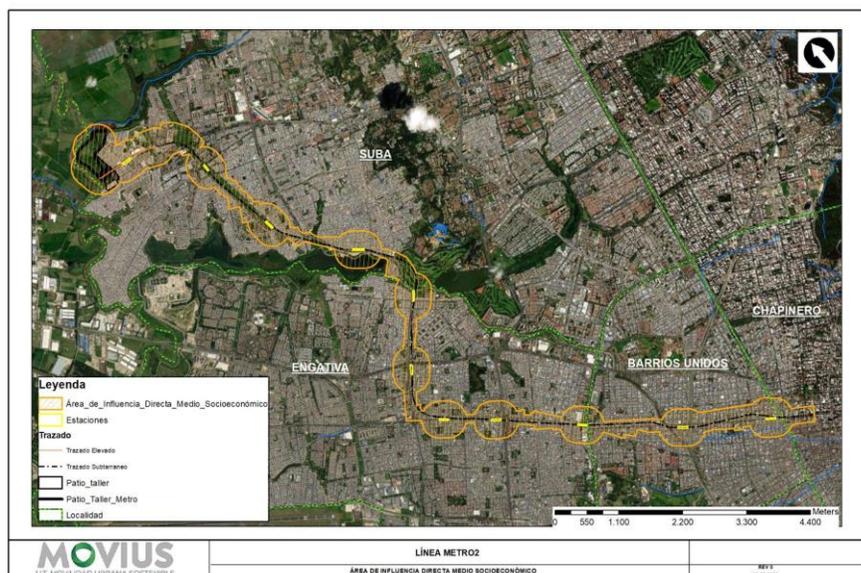


Figura No. 5 Área de Influencia Directa del Medio Socioeconómico (Fuente: Movius, 2023)

En este sentido, una vez definidas las actividades en las diferentes fases del proyecto se han establecido 51 barrios que hacen parte del AID del proyecto y cuyos datos generales por cada uno de los 5 componentes que se tienen en cuenta para la identificación de partes afectadas son los siguientes:

Tabla 9 Identificación de partes interesadas por componente de análisis en el AID

Componente	Unidad de análisis	Resultados	Fuente
Demográfico	No. de habitantes en los barrios del AID	342.952	DANE, 2018 en Movius,
Educativo	No. de Instituciones de educación básica y media	57	Movius
	No. de Instituciones de Educación Superior	5	Movius
Cultural	No. de Bienes de Interés Cultural	16	Movius
Político	No. de entidades administrativas y organizaciones del Orden Local	50	IDPAC, 2020 en Movius
Económico	No. de Establecimientos Comerciales en el AID	5814	Movius

Fuente: Movius, 2023

La participación de estas partes afectadas en cada uno de los componentes se realiza a través de representantes de éstas en las organizaciones presentadas en el numeral anterior y también mediante participación de individuos en los escenarios de información, participación y consulta. Por su parte, las entidades y organizaciones locales relevantes para el proyecto, que han sido identificadas a la fecha son las siguientes:

Tabla 10 Entidades y organizaciones sociales relevantes en el AID del proyecto

Localidad	Entidad	
Chapinero	Alcaldía Local Chapinero	
	Personería Local Chapinero	
	Junta Administradora Local – JAL Chapinero	
	Subdirección Local de Integración Social	
	Consejo Local de Seguridad para las Mujeres	
	Consejo Local de Cultura, Arte y Patrimonio	
	Consejo Local de Discapacidad	
	Comisión Ambiental Local	
	Consejos Locales de Participación	
	Consejo de Planeación Local	
	Consejo Local de Política Social	
	2 Juntas de Acción Comunal – JAC	
	Barrios Unidos	Junta Administradora Local – JAL Barrios Unidos
Personería Local Barrios Unidos		
Comisión Local Intersectorial Barrios Unidos		
Alcaldía Local Barrios Unidos		
Comisión Local Intersectorial de Participación		
Consejo de Planeación Local		
Consejo Local de Política Social		
Consejo Local de Arte Cultura y Patrimonio		
Comité Espacio Cívico de Participación Ciudadana		
IPES – Plaza de Mercado del 12 de octubre		
13 Juntas de Acción Comunal – JAC		
Engativá		Alcaldía Local de Engativá
		Personería Local de Engativá
	Junta Administradora Local – JAL Engativá	
	Comisión Ambiental Local	
	Consejo Local de Discapacidad	
	Consejo de Planeación Local	
	Consejo Local de Política Social	
	Consejo Local de Propiedad Horizontal	
	Subdirección Local de Integración Social	
	Consejo Local de Cultura, Arte y Patrimonio	
	Colectivo Ambiental de Flora y Fauna de Engativá	
	19 Juntas de Acción Comunal – JAC	
	Suba	Alcaldía Local de Suba
Junta Administradora Local – JAL Suba		
Personería Local de Suba		
Consejo Local de Discapacidad		
Mesa Interinstitucional LGTBI		
Consejo Local de Arte, Cultura y Patrimonio		
Comisión Ambiental Local		
Comisión Local de Movilidad		
Consejo Local para la Seguridad de las Mujeres		
Gestor Ambiental SDA para la Localidad de Suba		
Subdirección de Ecosistemas y Ruralidades (Humedal Juan Amarillo)		
Comisión Ambiental Local		
Colectivo Ambiental de Suba		
Mesa de Humedales (Humedal La Conejera)		
17 Juntas de Acción Comunal – JAC		

Fuente: Movius, 2023

3.2. Otras partes interesadas

Con el fin de identificar otras partes interesadas, en el presente documento se tomará como referencia las descripciones establecidas en el AII del proyecto, la cual se define como aquella que tiene en cuenta “...los impactos que trascienden el espacio físico del proyecto y su infraestructura asociada, es decir, la zona externa al área de influencia directa y se extiende hasta donde se manifiestan tales impactos” (Movius, 2023).

En este orden de ideas, con la identificación de las zonas requeridas y las áreas de influencia de los componentes bióticos y abióticos, en las que pueden llegar a trascender los impactos sobre estos, se pudo definir el área indirecta del medio socioeconómico, así los impactos positivos y negativos que sobre este puedan trascender más allá del AID. Así, se identificó que el AII abarca una porción más amplia del territorio de las localidades distritales por donde se implantará la infraestructura del proyecto (Chapinero, Barrios Unidos, Engativá y Suba).

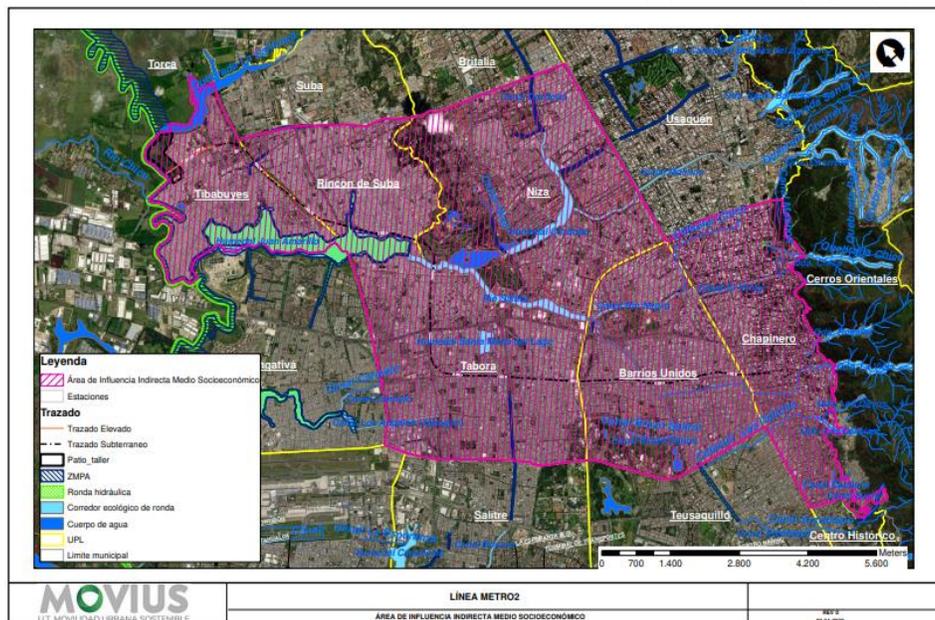


Figura No. 6 Plano del AII del proyecto (Fuente: Movius, 2023)

Teniendo en cuenta la magnitud del proyecto, para la identificación de los componentes priorizados que se requieren para la identificación y análisis de otras partes interesadas, se presentarán a continuación los datos generales de los componentes considerados relevantes para la identificación de las mismas, en el caso del componente demográfico, se presenta no solo el dato de las localidades antes mencionadas sino también los de Bogotá D. C. cuya información se considera importante mencionar.

Tabla 11 Identificación de partes interesadas por componente de análisis en el AII

Componente	Unidad Geográfica	Unidad de análisis	Resultados	Fuente
Demográfico	Chapinero	No. de Habitantes	123.876	DANE, 2017 en Movius,
	Barrios Unidos		267.103	
	Engativá		878.430	

Componente	Unidad Geográfica	Unidad de análisis	Resultados	Fuente
	Suba		1.280.462	
	Bogotá D.C – Zona Urbana		8.044.713	
Educativo	Localidades del All	No. de instituciones educativas de formación básica y media	771	Movius
	Localidades del All	No. de Instituciones de Educación Superior	41	Movius
Cultural	Localidades del All	No. de Equipamientos culturales	157	SCRD, 2020 en Movius
Político	Bogotá D.C	No. de estructuras administrativas principales de Bogotá ²¹	3	Movius, 2021
Económico	All	No. de empresas activas	141.490	CCB, 2021 en Movius

Fuente: Movius, 2023

Por su parte, las entidades distritales, nacionales y organizaciones sociales, en diferentes sectores, son consideradas como partes interesadas del All en el entendido que su función puede tener relación con el Proyecto. En este sentido, a continuación, se presentan las entidades del orden distrital, nacional y organizaciones que se consideran relevantes:

Tabla 12 Entidades y organizaciones sociales relevantes en el All del proyecto

Sector	Entidad
Movilidad	Transmilenio S.A
	Secretaría Distrital de Seguridad – SDS
	Secretaría Distrital de Movilidad -SDM
	Policía Metropolitana
	Subcomandante Transporte Masivo
	Instituto de Desarrollo Urbano – IDU
	Empresa de Renovación Urbana
	Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público
Económico y Comercial	Secretaría de Desarrollo Económico – SDE
	Instituto para la Economía Social – IPES
	Federación Nacional de Comerciantes – FENALCO
	Cámara de Comercio de Bogotá – CCB
Sector Cultural y Social	Secretaría Distrital de la Mujer – SDM
	Secretaría de Educación – SED
	Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte
	Personería Distrital
	Secretaría de Integración Social
	Instituto Nacional para Sordos – INSOR
	Instituto Nacional para Ciegos – INCI

²¹ Bogotá como Distrito Capital es una división territorial de primer orden cuya estructura administrativa comprende: i) Sector central conformado por el despacho del alcalde Mayor, las secretarías y los departamentos administrativos; ii) Concejo Distrital con funciones legislativas; iii) Tribunal Superior de Bogotá como cabeza de la rama judicial en la ciudad.

Sector	Entidad
	Instituto Distrital de Patrimonio y Cultura
	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal
	Dirección de Diversidad Sexual
	Comité Técnico Distrital de Discapacidad
	Instituto Distrital de Recreación y Deporte – IDR
	Cabildo Indígena Muisca
Sector Ambiente	Secretaría Distrital de Ambiente
	Jardín Botánico de Bogotá
	Mesa Distrital de Humedales
	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá
Organizaciones No Gubernamentales	Pacto Global Colombia
	Fundación red de Arboles
	Fundación Patrimonio Ambiental
	Fundación INTERRA
	Fundación Humedales
	Fundación GAIA SUNA Amigos del patrimonio cultural y natural
	Fundación Contamos Contigo Colombia
	Comité Ambiente Sano
	Colectivo/Fundación Proterra
	Bolsanatura
	Veeduría Distrital
Entidades de Control	Contraloría Delegada para la Participación
	Personería Distrital
Gremios	Asobancaria
	Anato
	Acocolflores
	Acoplásticos
	Acopi
	Asinfar
	Asomovil
	Afidro
	Analdex
	Andi
	Anif
	Cea
	Cotelco
	Fedelonjas
	Fenavi
	FNC
	Comp petrol
Fitac	
Camacol	

Fuente: Movius, 2023

- Cabildo Indígena Muisca de Suba

Durante el proceso se ha identificado el Cabildo Indígena Muisca de Suba como parte interesada de especial interés del AI, el cual hace referencia a una comunidad que se encuentra en un entorno urbano y que para efectos del proyecto se ha verificado que no posee todas las características requeridas por el Estándar

Ambiental y Social (EAS) 7 del Marco Ambiental y Social del Banco Mundial para ser reconocido como pueblo indígena en el marco del Proyecto²². Este Cabildo no tiene apego colectivo a hábitats geográficamente diferenciados, territorios ancestrales o áreas de uso u ocupación estacional, ni a los recursos naturales de esas áreas y no cuenta con una titulación de tierras colectivas. Tampoco cumple con el requisito de tener una lengua distintiva diferente del idioma oficial del país. Se ha determinado que no se presentan impactos específicos sobre esta comunidad, derivados de su condición particular, por parte de las obras y etapas de proyecto. No obstante, se le considera como grupo de especial interés al cual se debe incluir en las actividades de participación por encontrarse en la localidad de Suba y por su interés en el proyecto.

3.3 Individuos o grupos menos favorecidos/ vulnerables

Desde la estructuración del proyecto, se ha considerado la participación inclusiva que han permitido identificar las partes interesadas que pueden considerarse como más vulnerables o menos favorecidas²³, sosteniendo diálogos diferenciales acordes a las características y particularidades de las partes interesadas del corredor, garantizando la participación informada, y su retroalimentación frente al proyecto. Es de aclarar que durante todo el proyecto se mantendrá un enfoque diferencial que permita prestar atención a las necesidades específicas de las poblaciones más vulnerables y se continuará con una caracterización de la población del AI, incluyendo las partes afectadas por el Plan de Reasentamiento Involuntario documento en el cual se recoge la línea base de los predios directamente afectados por la adquisición predial.^{24 25}.

Los análisis realizados a la fecha no han determinado la ocurrencia de impactos significativos de carácter negativo específicamente sobre personas vulnerables o grupos de personas menos favorecidos.

En el marco del levantamiento de información de línea base, algunas dificultades para la participación de los grupos vulnerables y menos favorecidos que fueron identificadas fueron las siguientes: limitaciones físicas y/o discapacidad que dificultan la recepción y apropiación de las actividades de participación; dificultades para asistir a los espacios de participación programados debido a falta de recursos para transportarse o al contar con instalaciones locativas inadecuadas para personas con limitaciones físicas; horarios de reuniones que implican suspender las actividades económicas que permiten su subsistencia; convocatorias que no reconocen o pueden generar incomodidad sobre las características diferenciales tales como el reconocimiento étnico, orientación/identidad sexual, género; entre otras. De acuerdo con esta información, el proyecto se ha asegurado de garantizar que en los diferentes niveles de relacionamiento se pueda garantizar la participación de los grupos

²² Marco Ambiental y Social del Banco Mundial, Estándar Ambiental y Social 7: Pueblos Indígenas/Comunidades Locales Tradicionales Históricamente Desatendidas de África Subsahariana, párrafo 8.

²³ De acuerdo con la Directiva del Banco "Abordaje de los riesgos y los impactos en personas o grupos desfavorecidos o vulnerables", las partes interesadas vulnerables y menos favorecidas hacen referencia a las personas o grupos que, por ejemplo, en razón de su edad, sexo, etnia, religión, discapacidad física, mental o de otro tipo, condición social, cívica o sanitaria, orientación sexual, identidad de género, desventajas económicas o condición étnica, puede ser más probable sea excluida de participar plenamente en el proceso de consulta general; que se vea afectada negativamente y/o más limitada que otros en su capacidad para aprovechar los beneficios de un proyecto.

²⁴ Las unidades sociales afectados por el reasentamiento son 1.847 (636 unidades sociales hogar, 142 unidades sociales socioeconómicas, 435 unidades sociales económicas, 303 unidades sociales rentistas, 2 unidades institucionales, 207 sin traslado, 122 sin información).

²⁵ El EIAS incluye la identificación de los individuos y grupos vulnerables. Se presenta una relación de las medidas del Plan de Manejo Ambiental y Social propuestas para atender los impactos a estos grupos, en estos programas también se consideran los mecanismos para garantizar su acceso a los beneficios del proyecto, adicionalmente se mencionan las medidas de mitigación para impactos como el Traslado involuntario contempladas en el Plan de Reasentamiento Involuntario de la L2MB (Capítulo 5.4 Línea Base. Medio Socioeconómico. Parte 3 – AID numeral 5.4.2.12 Individuos y Grupos vulnerables.

vulnerables y menos favorecidos en los espacios y actividades desarrolladas, de manera sencilla, comprensible, haciendo uso de un lenguaje apropiado para los grupos identificados. A continuación, se describen las partes interesadas vulnerables identificadas y las actividades desarrolladas:

- Población en situación de discapacidad:

En un primer momento, se identificó esta población, a través de la SDP (2020) que reporta la siguiente población con limitaciones físicas, dentro de las Localidades de las áreas de influencia del proyecto L2MB:

Tabla 13 Población con limitaciones físicas en las áreas de influencia del Proyecto

Localidad	Cantidad de personas con limitaciones
Chapinero	7.351
Barrios Unidos	6.620
Engativá	56.535
Suba	53.548

Fuente: SDP, 2020 en Movius, 2023

Para este tratamiento diferencial que requiere la población y poder dar respuesta efectiva a las necesidades, el proyecto ha tenido acercamiento con el Instituto Nacional para Sordos -INSOR, el Instituto Nacional para Ciegos - INCI y el Comité Técnico Distrital de Discapacidad (para más información y detalle remitirse al Informe de Participación del EIAS²⁶), quienes han asesorado en el diseño de estaciones para facilitar el acceso a estas personas. En estas sesiones se socializó y analizó el tema de accesibilidad para todo tipo de discapacidad y la normativa vigente para el mismo tema. Por su parte, en los diferentes niveles de relacionamiento, se ha contado con la participación de personas con algún tipo de discapacidad, quienes han manifestado sus necesidades en términos de accesibilidad y señalización, para ser tenidas en cuenta en las diferentes etapas del proyecto.

- Género y Diversidad

Teniendo en cuenta el enfoque diferencial y de género con el que se ha abordado la elaboración del EIAS y que la población LGTBI será usuaria de este sistema de transporte, se ha identificado esta población como grupo diferencial encontrando los siguientes datos en las localidades del AII:

Tabla 14 Resultados encuesta reconocimiento de género por localidad

Localidad	Resultados de la encuesta de identidad de género de personas que se reconocen pertenecientes a la comunidad LGTBI por localidad en Bogotá ²⁷
Chapinero	4.9%
Barrios Unidos	1.6%

²⁶ Números 13.16.1 y 13.7.14.12 del Informe de Participación

²⁷ Resultados de la encuesta multipropósito realizada por la Secretaría Distrital de Planeación, 2017

Localidad	Resultados de la encuesta de identidad de género de personas que se reconocen pertenecientes a la comunidad LGTBI por localidad en Bogotá ²⁷
Engativá	0.6%
Suba	0.6%

Fuente: SDP, 2017 en Movius, 2023

La convocatoria de esta población fue apoyada por la Secretaría de Planeación, Participación y Diversidad Sexual y la Secretaría Distrital de la Mujer extendieron la invitación, haciendo uso de sus bases de datos. Específicamente en estos espacios se socializó el conjunto de acciones en procurar la formación de nuevos espacios de inclusión para organizaciones emergentes, así como de espacios de diversidad, donde convergen distintas visiones en un mismo propósito, como es fortalecer la identidad del sistema Metro como un espacio de movilidad digna y expresión cultural, a partir del aporte de organizaciones e iniciativas ambientales, comunitarias, con enfoque diferencial y de género.

- Vendedores informales

Por otra parte, se han identificado dentro del corredor de la línea 2 del Metro de Bogotá, la presencia de vendedores informales, los cuales algunos de ellos pueden estar categorizados como vulnerables. De acuerdo con la información suministrada por el IPES (2022) en las localidades de las áreas de influencia del proyecto se han identificado un total de 16.950 vendedores informales, cuyos datos y análisis son presentados en el numeral 5.4.2.8 del capítulo 5 del EIAS (Área de Influencia Directa del Medio Socioeconómico). El abordaje y el manejo de esta población que eventualmente podría ser considerada como vulnerable, se realizó y se realizará a través de gestiones interinstitucionales con la entidad distrital encargada (IPES). Por su parte, las medidas propuestas están establecidas en el PMA-SOC-11 denominado Programa de manejo para ocupantes del espacio público (componente ventas informales).²⁸

3.4 Resumen de las necesidades de las partes interesadas del Proyecto

A continuación, se presenta el resumen de las características generales de las partes interesadas identificadas en cada uno de los diferentes componentes analizados. En la dimensión demográfica donde se encuentran relacionadas las comunidades afectadas por los impactos mencionados en la Tabla 3 se establecen algunas necesidades específicas para los grupos que tendrán tratamiento diferencial en el relacionamiento que el proyecto tendrá con los diferentes actores, en las diferentes etapas del proyecto. Es de anotar, que se ha identificado que con todos los actores es viable el uso del español como lenguaje oficial.

²⁸ Numeral 10.1.5.11 del capítulo 10 (Plan de Manejo Ambiental y Social) del EIAS.

Tabla 15 Necesidades identificadas para las partes interesadas

Comunidad	Grupo de Partes Interesadas	Características	Medios de Notificación	Necesidades respecto a los intereses específicos	Necesidades respecto a las consideraciones metodológicas
Chapinero, Barrios Unidos, Engativá y Suba	Habitantes de los barrios del AID, incluidas las Juntas de Acción Comunal, residentes, comerciantes y líderes de los barrios del AID	51 Barrios 343.000 personas aprox.	Volantes Afiches Información Redes Sociales Cuiñas Radiales WhatsApp Sistema de PQRSD Comités de Participación Reuniones de información del Proyecto	<ul style="list-style-type: none"> - Contar con información permanente sobre el proyecto. - Tener espacios de escucha y retroalimentación permanentes, accesibles, inclusivos y respetuosos de las diferentes poblaciones. - Presentar inquietudes y quejas, y obtener respuestas oportunas. - Tener oportunidades de vinculación laboral. - Garantizar la aplicación de medidas establecidas para la participación de grupos vulnerables y con necesidades diferenciadas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Lenguaje verbal y escrito claro y comprensible, incluidos lenguajes de señas y braille en caso de ser necesario*. - Medidas para garantizar la accesibilidad de personas con discapacidad. - Invitación a espacios de divulgación de información masiva - Invitación a los espacios de participación en los comités zonales. - Invitación a grupos representativos - Aunque el idioma identificado a lo largo del corredor es el español, en caso de existir un extranjero que hable otro idioma se contaría con traductor.
Chapinero, Barrios Unidos, Engativá y Suba	Habitantes de los barrios del AII	4 localidades 2.500.000 personas aprox.	Volantes Afiches Información Redes Sociales Cuiñas Radiales WhatsApp Reuniones particulares por grupos específicos	<ul style="list-style-type: none"> - Lenguaje verbal y escrito claro y comprensible, incluidos lenguajes de señas y braille en caso de ser necesario*. - Medidas para garantizar la accesibilidad de personas con discapacidad. - Invitación a espacios de divulgación de información masiva 	

Plan de Participación de Partes Interesadas – PPPI

Comunidad	Grupo de Partes Interesadas	Características	Medios de Notificación	Necesidades respecto a los intereses específicos	Necesidades respecto a las consideraciones metodológicas
					<ul style="list-style-type: none"> - Invitación a los espacios de participación para grupos específicos. - Aunque el idioma identificado a lo largo del corredor es el español, en caso de existir un extranjero que hable otro idioma se contaría con traductor.
Chapinero, Barrios Unidos, Engativá y Suba	Personas censadas en los predios afectados	1.847 unidades sociales (636 unidades sociales hogar, 142 unidades sociales socioeconómicas, 435 unidades sociales económicas, 303 unidades sociales rentistas, 2 unidades institucionales, 207 sin traslado, 122 sin información)	Reuniones particulares por grupos específicos Sistema de PQRSD	<ul style="list-style-type: none"> - Promover escenarios de apropiación y sentido de pertenencia, - Fomentar espacios de participación para un constante intercambio de información, atender las inquietudes de la ciudadanía, recoger y evaluar las propuestas y observaciones que presenten los propietarios o responsables de los inmuebles. - Socializar las actividades del censo y los elementos a considerar en el PR. 	<ul style="list-style-type: none"> - Lenguaje verbal y escrito claro y comprensible, incluidos lenguajes de señas y braille en caso de ser necesario*. - Medidas para garantizar la accesibilidad de personas con discapacidad. - Invitación a los espacios de participación específicos sobre el proceso predial. - Aunque el idioma identificado a lo largo del corredor es el español, en caso de existir un extranjero que hable otro idioma se contaría con traductor.
Sector Educativo	Instituciones Educativas del AID y del AII	874 instituciones	Volantes Afiches Correo Electrónico Oficios Llamadas Telefónicas	<ul style="list-style-type: none"> - Contar con espacios pedagógicos sobre el proyecto - Tener rutas para prevenir y atender oportunamente a riesgos para los niños, niñas y adolescentes - Tener espacios de escucha y retroalimentación permanentes, accesibles, inclusivos y respetuosos de las diferentes poblaciones 	<ul style="list-style-type: none"> - Lenguaje y metodologías específicas para niños, adolescentes y universitarios. - Lenguaje verbal y escrito claro y comprensible, incluidos lenguajes de señas y braille en caso de ser necesario*. - Medidas para garantizar la accesibilidad de personas con discapacidad.

Plan de Participación de Partes Interesadas – PPPI

Comunidad	Grupo de Partes Interesadas	Características	Medios de Notificación	Necesidades respecto a los intereses específicos	Necesidades respecto a las consideraciones metodológicas
					<ul style="list-style-type: none"> - Invitación a los espacios de participación para grupos específicos.
Entidades y Organizaciones Distritales y Locales	Entidades del orden local y distrital	82 entidades e Instituciones Aprox.	Correo Electrónico Oficinas Llamadas Telefónicas WhatsApp	<ul style="list-style-type: none"> - Contar con información permanente sobre el proyecto. - Tener espacios de escucha y retroalimentación permanentes.. - Presentar inquietudes y quejas, y obtener respuestas oportunas. - Garantizar la aplicación de medidas establecidas para la participación de grupos vulnerables y con necesidades diferenciadas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Lenguaje verbal y escrito claro y comprensible, incluidos lenguajes de señas y braille en caso de ser necesario*. - Medidas para garantizar la accesibilidad de personas con discapacidad.
Cabildo Indígena Muisca de Suba	Grupo de especial interés	Urbano sin territorio colectivo	Correo Electrónico Oficinas Llamadas Telefónicas WhatsApp Sistema de PQRSD Comités de Participación Reuniones de información del Proyecto	<ul style="list-style-type: none"> - Espacios de participación respetuosos de su estructura sociopolítica y costumbres. - Información permanente y clara sobre el proyecto, especialmente sobre las actividades que se realicen en Suba y las relacionadas con sus áreas de interés particular. 	<ul style="list-style-type: none"> - Canales de comunicación directos y espacios de participación particulares previamente concertados. - Reconocimiento de su entidad pública con carácter territorial.
<p>* Se utilizará el lenguaje de señas para el relacionamiento con grupos de personas con limitación vocal y/o auditiva. En caso de requerir información escrita, se generarán piezas en lenguaje braille para personas con limitación visual.</p>					

Fuente: FDN, 2022

Tabla 16 Necesidades Identificadas para las partes interesadas consideradas como vulnerables y menos favorecidas

Grupo de Partes Interesadas	Características	Medios de Notificación	Necesidades respecto a los intereses específicos	Necesidades respecto a las consideraciones metodológicas
Población en situación de discapacidad	Presentes en varias zonas del AI	Volantes Afiches Información Redes Sociales Cuñas Radiales WhatsApp Sistema de PQRSD Comités de Participación Reuniones de información del Proyecto	<ul style="list-style-type: none"> - Información sobre funcionamiento del sistema accesible y acorde a las capacidades de la población. - Adecuada señalización entendiendo que la accesibilidad son aquellas características del espacio, para brindar autonomía, seguridad y comodidad 	<ul style="list-style-type: none"> - Lenguaje de señas y documentos en braille para grupos diferenciales*. - Invitación a espacios de divulgación de información masiva. - Invitación a los espacios de participación específicos para personas en situación de discapacidad. - Medidas para garantizar la accesibilidad de personas con discapacidad.
Género y Diversidad	Presentes en varias zonas del AI	Volantes Afiches Información Redes Sociales Cuñas Radiales WhatsApp Sistema de PQRSD Comités de Participación Reuniones de información del Proyecto	<ul style="list-style-type: none"> - Vinculación de la mujer en empleos no convencionales. - Espacios seguros, especialmente para que las mujeres no tengan temor al pasar por un tramo en construcción. - Prevención, atención y sanción de las violencias contra las mujeres y población LGTBQ en el Sistema metro 	<ul style="list-style-type: none"> - Lenguaje inclusivo y respetuoso de la diversidad. - Convocatorias orientadas específicamente a mujeres y diversidad que tengan en cuenta los horarios compatibles para las mujeres con responsabilidades de cuidado de la familia y el hogar (cuidado de hijos, de dependientes, etc.). - Espacios seguros para aquellos grupos que se puedan sentir intimidados al participar en espacios generales, como el colectivo LGTBQ.

Plan de Participación de Partes Interesadas – PPPI

Grupo de Partes Interesadas	Características	Medios de Notificación	Necesidades respecto a los intereses específicos	Necesidades respecto a las consideraciones metodológicas
Vendedores informales	Ubicación específica	Sistema de PQRSD Comités de Participación Reuniones de información del Proyecto	<ul style="list-style-type: none"> - Información sobre funcionamiento del sistema Metro. - Diseño de soluciones concertadas sobre sus actividades de supervivencia. 	<ul style="list-style-type: none"> - Lenguaje verbal y escrito claro y comprensible. - Invitación a espacios de divulgación de información masiva. - Invitación a los espacios de participación específicos para vendedores informales. - Coordinación permanente con entidades competentes.
<p>* Se utilizará el lenguaje de señas para el relacionamiento con grupos de personas con limitación vocal y/o auditiva. En caso de requerir información escrita, se generarán piezas en lenguaje braille para personas con limitación visual.</p>				

Fuente: FDN, 2022

4. PROGRAMA DE PARTICIPACIÓN DE PARTES INTERESADAS

La Empresa Metro de Bogotá como ente gestor del proyecto línea 2 del Metro de Bogotá define la participación ciudadana como “la interacción social para invertir en las decisiones del proyecto responde a intereses individuales y colectivos, basado en los principios constitucionales de solidaridad, equidad y universalidad en la búsqueda de bienestar humano y social” (EMB, 2021). En este sentido se busca un relacionamiento con la ciudadanía y que esta pueda ejercer control social sobre las actividades del proyecto a través de los programas de gestión social que se proponen en el EIAS.

En este sentido, para el proyecto L2MB, en el marco de la elaboración del EIAS se ha implementado un proceso participativo en todas sus fases y etapas con los siguientes fines²⁹:

- Realizar diálogos diferenciales a partir de las particularidades y diversidad del territorio, así como de los impactos, riesgos y beneficios identificados para cada grupo de partes interesadas.
- Promover y garantizar una participación informada (con conocimiento del proyecto).
- Incluir los aportes de las comunidades en el estudio.
- Propiciar procesos de toma de decisiones en todas las fases del proyecto basadas en el diálogo participativo con la población.
- Dar respuesta a las inquietudes de los diferentes actores sociales

Desde el punto de vista metodológico, el abordaje de las partes interesadas, a través de las diferentes dimensiones de relacionamiento, se ha desarrollado en la estructuración del proyecto y se continuará implementando en las siguientes etapas de éste, de acuerdo con los siguientes enfoques:

Tabla 17 Enfoques del relacionamiento con las partes interesadas en el proyecto

Enfoque	Definición del enfoque
De derechos	Participación dentro de lo establecido en la ley, en condiciones de igualdad, equidad acceso a la información, transparencia, aportes y opiniones.
Incluyente	Se generan espacios de participación que permiten la vinculación de diferentes grupos incluidos aquellos en condición de vulnerabilidad o minorías.
De género	Se consideran y reconocen las diferentes oportunidades y aportes que tienen los hombres, las mujeres y los diferentes géneros en los distintos roles asignados sin discriminación alguna.
Diferencial	Se reconocen las condiciones y posiciones de los distintos actores sociales como sujetos de derecho desde una mirada diferencial de estado socioeconómico, género etnia, condición de discapacidad, identidad cultural, y variables implícitas en el ciclo vital (infancia, juventud, adultez, tercera edad).
Interdisciplinario	Fortalecer un conocimiento integrado mediante el aporte de diversas disciplinas que convergen en el proyecto, propendiendo por un trabajo planificado, organizado y en equipo.

²⁹ La descripción detallada de la metodología para la incorporación de las recomendaciones ciudadanas se encuentra en el Anexo 2, en el documento denominado Recomendaciones Ciudadanas. Adicionalmente se presenta un resumen de estas recomendaciones en el numeral 4.3 del presente documento.

Enfoque	Definición del enfoque
Territorialidad	Se reconocen las diferencias y características propias de las unidades territoriales a lo largo del trazado.
Bioseguridad	Se prioriza la bioseguridad y la salvaguarda de vidas tanto de los actores en el territorio como del equipo de trabajo.
De soporte	Se establece que la estrategia de participación se encuentra fundada en bases conceptuales y metodológicas sólidas que priorizan un proceso participativo transparente para todos los actores sociales, incluidos aquellos que se declaran en oposición al proyecto.

Fuente: Movius, 2023

En respuesta a estos objetivos y aplicando los enfoques propuestos, con el fin de dar continuidad en las siguientes etapas del proyecto a los niveles de relacionamiento propuestos, se han planteado tres (3) programas específicos que harán parte del Plan de Manejo Ambiental y Social del EIAS que facilitarán un marco de participación en todas sus fases:

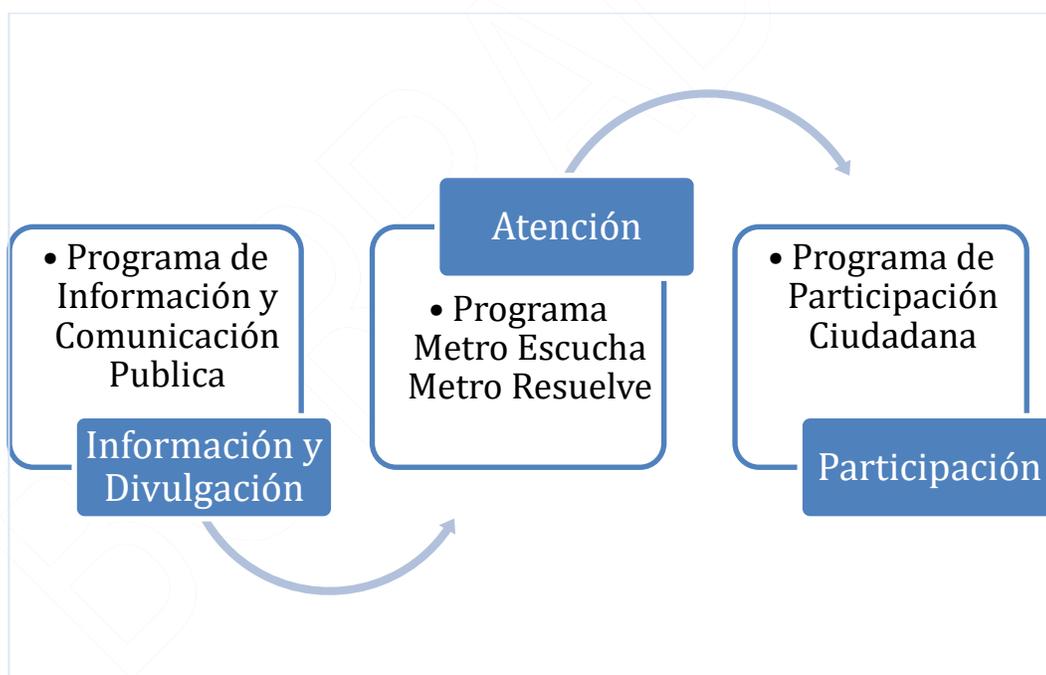


Figura No. 7 Relación de los niveles de participación y los programas del EAS de la L2MB (Fuente: FDN, 2022)

De esta forma, la implementación de las acciones propuestas en estos programas del EIAS garantizan la participación efectiva de las partes interesadas del Proyecto, tanto en el AID como en el AII, incorporando diferentes estrategias y actividades de acuerdo con la fase del proyecto, como se describirá a continuación.

4.1. Propuesta y cronograma del programa de participación de partes interesadas

De acuerdo con las fases del proyecto, los programas relacionados con la participación ciudadana serán implementados en todas las etapas de éste (fase previa, construcción y operación), en el marco del plan de manejo ambiental y social del EIAS.

Los objetivos generales de cada uno de los programas son los siguientes:

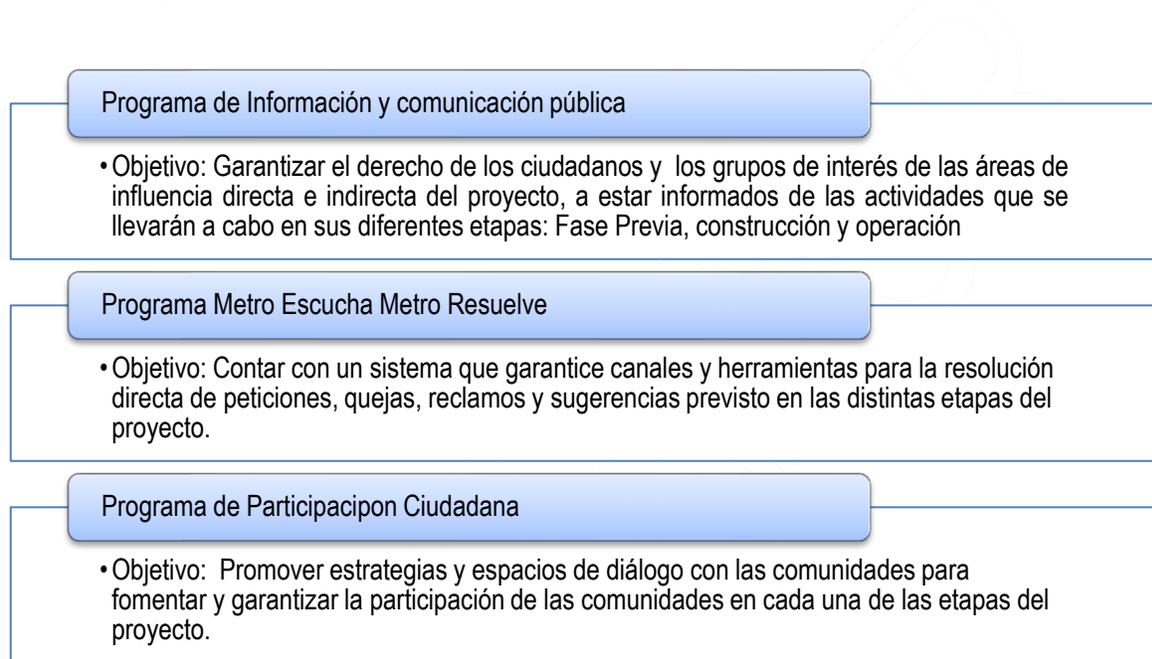


Figura No. 8 Objetivos de programas de gestión social del EIAS (Fuente: Movius, 2023)

A continuación, se presenta el proceso de las actividades de relacionamiento y participación a lo largo del Proyecto³⁰:



³⁰ En el Apéndice Socioambiental del Contrato de Concesión se establecerán detalladamente las actividades que se deben desarrollar y se incluirá la obligación al concesionario de presentar el cronograma detallado de los programas referenciados del EIAS referenciados que articulan este plan (PMA-SOC-01, PMA-SOC-02 y PMA-SOC-03). Es de aclarar que tanto el Apéndice Técnico 15 (Ambiental, Social y SST) del contrato de Concesión, así como la actualización de los planes de manejo del EIAS y los incluidos en este PPPI tendrán proceso de NO OBJECIÓN por parte de la Banca Multilateral.

4.2. Estrategia propuesta para la divulgación de información^{32 33 34}

i. Acciones de participación durante la elaboración del EIAS

Conforme se ha indicado anteriormente, durante el desarrollo del EIAS se ejecutó una estrategia de participación que incluyó entre otras acciones las siguientes:

Tabla 18 Actividades de Socialización EIAS

TIPO DE ACTIVIDAD	CANTIDAD DE REUNIONES
Primer momento de socialización	47
Segundo momento de socialización	6
Comités de Participación	38
Reuniones socio prediales en el marco del plan de reasentamiento	11
Total	102

ii. Acciones de divulgación y socialización durante EIAS

En el marco de la elaboración del EIAS se han utilizado los siguientes canales de comunicación para divulgar la información y garantizar una participación amplia y suficiente:

Tabla 19 Canales utilizados para la participación en la elaboración del EIAS

Actividad	Canales utilizados
Invitaciones a participar de los espacios de socialización	<ul style="list-style-type: none"> - Entrega de volantes predio a predio - Publicación de los volantes en redes sociales de la EMB³⁵ - Instalación de afiches en lugares representativos del área de influencia directa

³² El EIAS incluye un capítulo de recomendaciones ciudadanas y se resumen en el numeral 4.3 del presente PPPI. Por su parte, la difusión del EIAS se describe detalladamente en el anexo 1 del presente documento.

³³ El Estudio de Impacto Ambiental y Social contiene en el Plan de Manejo los programas que desde el medio socioeconómico, están enfocados en garantizar la participación informada y la incidencia de las comunidades en el proyecto, programas como: PMA- SOC 01 Programa de información y comunicación pública, PMA- SOC 02 Programa Metro escucha, Metro resuelve y PMA- SOC 03 Programa de participación ciudadana, con actividades que promueven los espacios de participación mediante escenarios como reuniones, creación de comités, línea de atención, estrategias que garantizan la comunicación en doble vía y la retroalimentación de las partes interesadas. Estos tres programas son los que se describen de manera resumida en este PPPI.

³⁴ Los espacios que se han planeado en el EIAS para garantizar que los ciudadanos estén informados de manera oportuna y de fácil acceso se desarrollan a través de programas como: PMA- SOC 01 Programa de información y comunicación pública, el cual está orientado a garantizar un sistema de información inclusivo y con enfoque diferencial, haciendo uso de redes sociales, página web, elaboración y distribución de piezas informativas, como: afiches, volantes, boletines y videos, (estas piezas serán distribuidos en los lugares de mayor afluencia de las comunidades como tiendas, colegios o supermercados).

³⁵ En el anexo 6 se encuentran las redes sociales y la página web de la EMB

	<ul style="list-style-type: none"> - Envío de mensajes vía email o mensajes de WhatsApp - Llamadas telefónicas a líderes identificados³⁶ (presidentes de Juntas de Acción Comunal, ediles, líderes en los barrios, entre otros) - Cuñas radiales en emisoras distritales y/o nacionales
Citación a comités zonales de participación	<ul style="list-style-type: none"> - Llamadas telefónicas a los miembros del comité - Envío de mensajes vía email o mensajes de WhatsApp
Reuniones de avance institucionales y con grupos de interés	<ul style="list-style-type: none"> - Envío de oficios a las entidades correspondientes - Llamadas telefónicas a los representantes - Envío de mensajes vía email o mensajes de WhatsApp
PQRS	<ul style="list-style-type: none"> - Línea telefónica - Página Web - Correo electrónico

Fuente: Movius, 2023

Los canales de convocatoria utilizados hasta el momento han demostrado efectividad, por lo tanto, se proyecta mantener los mismos e incluir algunos adicionales en las siguientes etapas del proyecto, entre los cuales se pueden destacar: i) volantes en físico, ii) volantes en digital, iii) afiches, iv) página web y redes sociales, v) oficios, vi) correos electrónicos, vii) llamadas telefónicas, viii) puntos de atención, entre otros. Como responsable de esta divulgación estará el equipo social del Concesionario, con la supervisión y acompañamiento permanente de funcionarios del área socioambiental de la EMB y la interventoría.

En la tabla expuesta a continuación, se presenta la estrategia de divulgación y participación prevista para las diferentes etapas del proyecto dirigida a las partes interesadas que han sido identificadas a lo largo del proceso. Incluye actividades diseñadas en el marco del Programa de Información y Comunicación pública (PMA-SOC-01) para divulgar la información, del programa de Participación Ciudadana (PMA-SOC-03) y del programa Metro Escucha, Metro Resuelve (PMA-SOC-02), las cuales se prevén adelantar en la Fase Previa, , construcción y operación del Proyecto.³⁷

Tabla 20 Temas de divulgación de información y actividades de participación en las futuras etapas del proyecto

Información para divulgar y actividades de participación	Partes Interesadas	Metodología	Responsable
Divulgación de los instrumentos de gestión ambiental y social del proyecto (EIAS, PPPI y PR) para su consulta y retroalimentación.	Comunidad del AID y All (habitantes, residentes, JAC, líderes de barrios). Organizaciones sociales, ONG Cabildo Indígena Muisca de Suba. Grupos vulnerables Autoridades locales, distritales y nacionales. Instituciones educativas Comerciantes y gremios	Publicación en las páginas webs de EMB y de la banca multilateral. Notificación de la publicación a las partes interesadas, indicando el plazo durante el cual los documentos estarán disponibles para su retroalimentación y los canales a través de los cuales podrán enviar sus observaciones.	EMB será responsable de la notificación y del procesamiento de la retroalimentación.
PQRS	Comunidad del AID y All (habitantes, residentes, JAC,	Recepción de las PQRS vía los canales establecidos por el	EMB

³⁶ Los líderes son identificados durante los procesos de participación, en ese sentido siguiendo la organización político-administrativa, usualmente los representantes de los barrios se convocan a través de las Juntas de Acción Comunal, quienes son las representantes de los barrios.

³⁷ Para mayor información, ver los numerales 10.1.5.1 (PMA-SOC-01), 10.1.5.2 (PMA-SOC-02) y 10.1.5.3 (PMA-SOC-03) del EIAS.

Plan de Participación de Partes Interesadas – PPPI

Información para divulgar y actividades de participación	Partes Interesadas	Metodología	Responsable
	líderes de barrios, comités zonales de participación). Organizaciones sociales, ONG Cabildo Indígena Muisca de Suba. Grupos vulnerables Autoridades locales, distritales y nacionales. Instituciones educativas Comerciantes y gremios Vendedores ambulantes y ocupantes del espacio público.	programa Metro Escucha, Metro Resuelve: Línea telefónica, página Web, correo electrónico. Gestión de las PQRS tal como establece el programa Metro Escucha, Metro Resuelve. Notificación de la resolución de la PQRS directamente a la persona interesada a través del canal indicado. Oficina y puntos de atención a la ciudadanía para recepción en persona.	
Fase Previa			
Inicio proceso de compra de predios, fecha de corte del censo y demás asuntos relativos al proceso de adquisición predial y de reasentamiento.	Partes reasentadas y afectadas en el marco del PR.	Visitas predio a predio. Notificación personal y directa a cada afectado. Atención mediante los canales de contacto directo facilitados por EMB. Mecanismo de atención de PQRS	EMB
Actualizar el mapeo de partes interesadas. Identificar redes y mecanismos de comunicación eficientes para facilitar la interacción con las diferentes partes interesadas.	Para cada frente de obra se convocará a las siguientes partes ubicadas en el sector de dicho frente: Comunidad del AID (habitantes, residentes, JAC, líderes de barrios, comités zonales de participación). Organizaciones sociales, ONG Cabildo Indígena Muisca de Suba. Grupos vulnerables Autoridades locales, distritales y nacionales. Instituciones educativas Comerciantes y gremios Vendedores ambulantes y ocupantes del espacio público.	Identificar los actores relevantes en cada frente de obra y convocarles a reuniones de inicio de obra colectivas de carácter masivo o reducido, según las características de los actores identificados en cada zona. Consultarles sobre los mecanismos de participación durante las reuniones y vía redes sociales, WhatsApp, correo electrónico, etc.	Concesionario con el acompañamiento de la EMB, que asegurará el cumplimiento como responsable último.
Crear e implementar un sistema de información denominado "Metro Comunica" a través del cual se publicará información relevante del Proyecto con referencia a distintos temas de interés para la ciudadanía.		Se llevará a cabo a través de distintos medios digitales y una campaña de información que busca que los ciudadanos, en especial aquellos cercanos al corredor, tengan una información precisa y oportuna, utilizando lenguaje inclusivo (braille y lengua de señas) y otros idiomas como inglés en caso de ser necesario.	
Diseñar e implementar una aplicación móvil para mejorar, ampliar y poner a disposición de un gran número de ciudadanos, la información sobre actividades, cronogramas, proyectos ciudadanos y la experiencia de algunos ciudadanos con el proyecto.		Desarrollo de aplicación móvil accesible para todos los sistemas operativos.	

Plan de Participación de Partes Interesadas – PPPI

Información para divulgar y actividades de participación	Partes Interesadas	Metodología	Responsable
<p>Fortalecer el uso de redes sociales de la EMB como canales oficiales de divulgación de información</p>		<p>Hacer uso de redes sociales de la EMB y del concesionario tales como Instagram, Facebook, Youtube, X/Twitter y otras que se consideren pertinentes para que la ciudadanía tenga acceso rápido y en tiempo real a la información del proyecto.</p>	
<p>Implementar la estrategia “Hablemos de Metro” (enmarca las siguientes actividades).</p>		<p>A través de reuniones informativas se construirán escenarios dentro de los cuales, de manera participativa, se informará a los grupos de interés y autoridades locales sobre los principales alcances, avances y detalles que se relacionen con las actividades en cada zona.</p>	
<p>Reuniones de inicio de frente de obra, en las que se tratarán, entre otros, los siguientes temas: Traslado de Redes Primarias. Estudios de ingeniería de detalle para construcción. Instrumentos de gestión ambiental y social del proyecto desarrollados por el concesionario (PMAS y los que surgen de la vida del proyecto).</p>		<p>Identificar los actores relevantes en cada frente de obra y convocarles a reuniones de inicio de obra colectivas de carácter masivo o reducido, según las características de los actores identificados en cada zona. Las convocatorias para participar en los espacios de socialización se harán mediante los siguientes canales: Entrega de volantes predio a predio Publicación de los volantes en redes sociales de la EMB Instalación de afiches en lugares representativos del área de influencia directa Envío de mensajes vía email o mensajes de WhatsApp Llamadas telefónicas a líderes identificados (presidentes de Juntas de Acción Comunal, ediles, líderes en los barrios, entre otros) Cuiñas radiales en emisoras distritales y/o nacionales. Se deberá realizar al menos una reunión con los actores interesados, previo al inicio de actividades de cada uno de los frentes de obra. Las reuniones podrán adelantarse de manera presencial, virtual o mixta. Cada encuentro deberá contar con un acta o ayuda de memoria disponible para los asistentes y la comunidad en general.</p>	

Plan de Participación de Partes Interesadas – PPPI

Información para divulgar y actividades de participación	Partes Interesadas	Metodología	Responsable
<p>Reuniones de avance y seguimiento por zona o frente de obra, en las que se tratarán los temas anteriormente mencionados y otros que sean relevantes según cada frente de obra.</p>		<p>Se programarán reuniones periódicas (la periodicidad se establecerá en cada frente de obra, de acuerdo con las características de las actividades y los grupos de interés identificados) en cada frente de obra y se atenderán las solicitudes extraordinarias de actores interesados durante el proceso.</p> <p>Las convocatorias para participar en los espacios de socialización se harán mediante los siguientes canales:</p> <p>Entrega de volantes predio a predio</p> <p>Publicación de los volantes en redes sociales de la EMB</p> <p>Instalación de afiches en lugares representativos del área de influencia directa</p> <p>Envío de mensajes vía email o mensajes de WhatsApp</p> <p>Llamadas telefónicas a líderes identificados (presidentes de Juntas de Acción Comunal, ediles, líderes en los barrios, entre otros)</p> <p>Cuñas radiales en emisoras distritales y/o nacionales.</p> <p>Las reuniones podrán adelantarse de manera presencial, virtual o mixta.</p> <p>Cada encuentro deberá contar con un acta o ayuda de memoria disponible para los asistentes y la comunidad en general.</p>	
<p>Atención particular a cada grupo de interés, con énfasis en los grupos vulnerables y de especial interés.</p>	<p>Cabildo Indígena Muisca de Suba. Personas con discapacidad Mujeres, incluida, aunque no de manera exclusiva, la representación de la secretaria Distrital de la Mujer Niños y adolescentes Colectivo LGTBIQ, incluida, aunque no de manera exclusiva, la representación de la Secretaría de Planeación, participación y diversidad sexual. Vendedores ambulantes y ocupantes del espacio público. JAC Organizaciones sociales ONG Instituciones educativas Comerciantes y gremios Comités zonales de participación Club los Lagartos Mesa Humedal Juan Amarillo Tibabuyes Mesa Humedal La Conejera</p>	<p>Involucrar de manera diferencial a niños, adolescentes y otros grupos de especial atención que serán usuarios del sistema.</p> <p>Se programarán reuniones extraordinarias de acuerdo con las necesidades y solicitudes de los diferentes grupos de interés.</p> <p>Se programarán reuniones específicas con grupos poblacionales diferenciados que así lo soliciten o las dinámicas del proyecto lo requieran.</p> <p>Las convocatorias para participar en los espacios de socialización se harán mediante los siguientes canales:</p> <ul style="list-style-type: none"> Entrega de volantes predio a predio Publicación de los volantes en redes sociales de la EMB Instalación de afiches en lugares representativos del área de influencia directa 	<p>Concesionario con el acompañamiento de la EMB.</p>

Plan de Participación de Partes Interesadas – PPPI

Información para divulgar y actividades de participación	Partes Interesadas	Metodología	Responsable
		<ul style="list-style-type: none"> Envío de mensajes vía email o mensajes de WhatsApp Llamadas telefónicas a líderes identificados (presidentes de Juntas de Acción Comunal, ediles, líderes en los barrios, entre otros) Cuñas radiales en emisoras distritales y/o nacionales. <p>Las reuniones podrán adelantarse de manera presencial, virtual o mixta.</p>	
<p>Atención a las autoridades y entidades locales, distritales y nacionales</p>	<p>Autoridades locales, distritales y nacionales.</p>	<p>Se atenderán los comunicados, solicitudes y requerimientos de parte de autoridades y entidades del orden local, distrital o nacional, siguiendo los procedimientos establecidos en la normatividad vigente y generando los espacios requeridos para dar respuesta oportuna.</p> <p>Envío de oficios a las entidades correspondientes</p> <p>Llamadas telefónicas a los representantes</p> <p>Envío de mensajes vía email o mensajes de WhatsApp.</p>	<p>Concesionario con el acompañamiento de la EMB.</p>
<p>PQRS</p>	<p>Comunidad del AID y AII (habitantes, residentes, JAC, líderes de barrios, comités zonales de participación). Organizaciones sociales, ONG Cabildo Indígena Muisca de Suba. Grupos vulnerables Autoridades locales, distritales y nacionales. Instituciones educativas Comerciantes y gremios Vendedores ambulantes y ocupantes del espacio público.</p>	<p>Recepción de las PQRS vía los canales establecidos por el programa Metro Escucha, Metro Resuelve: Línea telefónica, página Web, correo electrónico.</p> <p>Gestión de las PQRS tal como establece el programa Metro Escucha, Metro Resuelve.</p> <p>Notificación de la resolución de la PQRS directamente a la persona interesada a través del canal indicado.</p> <p>Oficina y puntos de atención a la ciudadanía para recepción en persona.</p>	<p>EMB y concesionario.</p>
<p>Etapas de construcción</p>			
<p>Implementar la estrategia “Hablemos de Metro” (enmarca las siguientes actividades).</p>	<p>Para cada frente de obra se convocará a las siguientes partes ubicadas en el sector de dicho frente: Comunidad del AID y AII (habitantes, residentes, JAC, líderes de barrios, comités zonales de participación). Organizaciones sociales, ONG Cabildo Indígena Muisca de Suba.</p>	<p>A través de reuniones informativas se construirán escenarios dentro de los cuales, de manera participativa, se informará a los grupos de interés y autoridades locales sobre los principales alcances, avances y detalles que se relacionen con las actividades en cada zona.</p>	<p>Concesionario con el acompañamiento de la EMB.</p>

Plan de Participación de Partes Interesadas – PPPI

Información para divulgar y actividades de participación	Partes Interesadas	Metodología	Responsable
<p>Actualizar el mapeo de partes interesadas. Identificar redes y mecanismos de comunicación eficientes para facilitar la interacción con las diferentes partes interesadas. Reuniones de inicio de frente de obra En dichas reuniones se tratarán, entre otros, los siguientes temas: Descapote y tratamiento silvicultural. Excavaciones Construcción estaciones y áreas conexas. Espacio público y urbanismo Desvío y manejo de Tráfico Material Rodante</p>	<p>Grupos vulnerables Autoridades locales, distritales y nacionales. Instituciones educativas Comerciantes y gremios Vendedores ambulantes y ocupantes del espacio público.</p>	<p>Identificar los actores relevantes en cada frente de obra y convocarles a reuniones de inicio de obra colectivas de carácter masivo o reducido, según las características de los actores identificados en cada zona. Las convocatorias para participar en los espacios de socialización se harán mediante los siguientes canales: Entrega de volantes predio a predio Publicación de los volantes en redes sociales de la EMB Instalación de afiches en lugares representativos del área de influencia directa Envío de mensajes vía email o mensajes de WhatsApp Llamadas telefónicas a líderes identificados (presidentes de Juntas de Acción Comunal, ediles, líderes en los barrios, entre otros) Cuñas radiales en emisoras distritales y/o nacionales. Se deberá realizar al menos una reunión con los actores interesados, previo al inicio de actividades de cada uno de los frentes de obra. Las reuniones podrán adelantarse de manera presencial, virtual o mixta. Cada encuentro deberá contar con un acta o ayuda de memoria disponible para los asistentes y la comunidad en general.</p>	
<p>Reuniones trimestrales de avance y seguimiento por zona o frente de obra, en las que se tratarán los temas anteriormente mencionados y otros que sean relevantes según cada frente de obra.</p>		<p>Se programarán reuniones periódicas (la periodicidad se establecerá en cada frente de obra, de acuerdo con las características de las actividades y los grupos de interés identificados) en cada frente de obra y se atenderán las solicitudes extraordinarias de actores interesados durante el proceso. Las reuniones podrán adelantarse de manera presencial, virtual o mixta. Cada encuentro deberá contar con un acta o ayuda de memoria disponible para los asistentes y la comunidad en general.</p>	

Plan de Participación de Partes Interesadas – PPPI

Información para divulgar y actividades de participación	Partes Interesadas	Metodología	Responsable
PQRS	Comunidad del AID y AII (habitantes, residentes, JAC, líderes de barrios, comités zonales de participación). Organizaciones sociales, ONG Cabildo Indígena Muisca de Suba. Grupos vulnerables Autoridades locales, distritales y nacionales. Instituciones educativas	Recepción de las PQRS vía los canales establecidos por el programa Metro Escucha, Metro Resuelve: Línea telefónica, página Web, correo electrónico. Gestión de las PQRS tal como establece el programa Metro Escucha, Metro Resuelve. Notificación de la resolución de la PQRS directamente a la persona interesada a través del canal indicado. Oficina y puntos de atención a la ciudadanía para recepción en persona.	EMB y concesionario.
Fortalecer el uso de redes sociales de la EMB como canales oficiales de divulgación de información	Comerciantes y gremios Vendedores ambulantes y ocupantes del espacio público.	Hacer uso de redes sociales de la EMB y del concesionario tales como Instagram, Facebook, Youtube, X/Twitter y otras que se consideren pertinentes para que la ciudadanía tenga acceso rápido y en tiempo real a la información del proyecto.	EMB y concesionario.
Etapas de operación			
Implementar la estrategia “Hablemos de Metro” (enmarca las siguientes actividades).	Para cada sector, se convocará a las siguientes partes ubicadas en los mismos:	A través de reuniones informativas se construirán escenarios dentro de los cuales, de manera participativa, se informará a los grupos de interés y autoridades locales sobre los principales alcances, avances y detalles que se relacionen con las actividades en cada zona.	
Identificar redes y mecanismos de comunicación eficientes para facilitar la interacción con las diferentes partes interesadas. Funcionamiento de la línea y del sistema Funcionamiento de las estaciones y el patio taller Inseguridad Accesibilidad	Comunidad del AID y AII (habitantes, residentes, JAC, líderes de barrios, comités zonales de participación). Organizaciones sociales, ONG Cabildo Indígena Muisca de Suba. Grupos vulnerables Autoridades locales, distritales y nacionales. Instituciones educativas Comerciantes y gremios Vendedores ambulantes y ocupantes del espacio público.	Una vez finalizada la etapa de construcción, al inicio de la etapa de operación, se programarán reuniones por sectores con los diferentes actores identificados en cada zona para exponer y recibir retroalimentación acerca de los resultados de la gestión socioambiental en las etapas previas y la presentación de cronogramas y pasos a seguir en la etapa de operación. Las convocatorias para participar en los espacios de socialización se harán mediante los siguientes canales: Entrega de volantes predio a predio Publicación de los volantes en redes sociales de la EMB Instalación de afiches en lugares representativos del área de influencia directa Envío de mensajes vía email o mensajes de WhatsApp	Concesionario con el acompañamiento de la EMB.

Plan de Participación de Partes Interesadas – PPPI

Información para divulgar y actividades de participación	Partes Interesadas	Metodología	Responsable
		Llamadas telefónicas a líderes identificados (presidentes de Juntas de Acción Comunal, ediles, líderes en los barrios, entre otros) Cuñas radiales en emisoras distritales y/o nacionales. Las reuniones podrán adelantarse de manera presencial, virtual o mixta. Cada encuentro deberá contar con un acta o ayuda de memoria disponible para los asistentes y la comunidad en general.	
PQRS	Comunidad del AID y AII (habitantes, residentes, JAC, líderes de barrios, comités zonales de participación). Organizaciones sociales, ONG Cabildo Indígena Muisca de Suba. Grupos vulnerables Autoridades locales, distritales y nacionales. Instituciones educativas Comerciantes y gremios Vendedores ambulantes y ocupantes del espacio público.	Recepción de las PQRS vía los canales establecidos por el programa Metro Escucha, Metro Resuelve: Línea telefónica, página Web, correo electrónico. Gestión de las PQRS tal como establece el programa Metro Escucha, Metro Resuelve. Notificación de la resolución de la PQRS directamente a la persona interesada a través del canal indicado. Oficina y puntos de atención a la ciudadanía para recepción en persona.	EMB y concesionario.
Fortalecer el uso de redes sociales de la EMB como canales oficiales de divulgación de información		Hacer uso de redes sociales de la EMB y del concesionario tales como Instagram, Facebook, Youtube, X/Twitter y otras que se consideren pertinentes para que la ciudadanía tenga acceso rápido y en tiempo real a la información del proyecto.	

Fuente: Movius, 2022

Por otra parte, es importante resaltar que en el marco de la elaboración del EIAS y la gestión de impactos específicos sobre partes interesadas puntuales³⁸, se formularon programas con acciones específicas, como se presenta a continuación³⁹:

Tabla 21 Programas de Manejo Ambiental y Social enmarcados en la participación de las partes interesadas

Parte Interesada	Programa	Principales Acciones
Comunidades del AID y el AII	PMA-SOC-04 (Programa para el fomento de la participación)	- Diagnóstico de organizaciones comunitarias. - Fortalecimiento al control social - Estrategias para la construcción y fortalecimiento del tejido urbano.

³⁸ Los impactos y programas específicos para las Unidades Sociales sujeto de reasentamiento serán descritos en el Plan de Acción de Reasentamiento que igualmente tendrá NO OBJECCIÓN por parte de la Banca Multilateral.

³⁹ Estos programas y su correspondiente seguimiento y monitoreo pueden ser consultados a detalle en los capítulos 10 y 11 del EIAS.

	ciudadana de la Línea 2 del Metro de Bogotá)	<ul style="list-style-type: none"> - Generación de foros, talleres y espacios de encuentro sobre movilidad y Metro de Bogotá. - Seguimiento a grupos y talleres de promoción a iniciativas sociales.
Entidades, ONG, Autoridades Locales y Distritales,	PMA-SOC-05 (Programa de articulación interinstitucional para la construcción de vida urbana de la Línea 2 del Metro de Bogotá)	<ul style="list-style-type: none"> - Implementación de estrategias de articulación interinstitucional distrital y local. - Formulación y elección de estrategias, planes de acción y/o proyectos interinstitucionales para abordar problemáticas públicas/locales. - Generación de espacios de relacionamiento con las comunidades. - Generación de convenios, alianzas o acuerdos para la construcción de la vida urbana entorno a la L2MB.
Comerciantes en Establecimiento	PMA-SOC-10 (Programa de manejo para la sostenibilidad económica del comercio en establecimiento)	<ul style="list-style-type: none"> - Inventario e identificación de comerciantes formales. - Gestión de mesas de trabajo con comerciantes locales y desarrollo de capacitación. - Acceso de clientes - Implementación de Estrategias Publicitarias. - Definición de procesos para cargue y descargue de mercancía
Ocupantes del Espacio Público	PMA-SOC-11 (Programa de Manejo para ocupantes del espacio público)	<ul style="list-style-type: none"> - Monitoreo de las dinámicas del comercio informal en el AID. - Generación de acuerdos con grupos de interés (IPES, comerciantes informales y organizaciones).

iii. Publicación del EIAS

El Estudio de Impacto Ambiental y Social (EIAS) del proyecto ha sido publicado en tres (3) momentos en la página web de la Empresa Metro de Bogotá (EMB), para lo cual es preciso indicar que las observaciones de las partes interesadas fueron incorporadas en la versión 1 del EIAS publicada el 25 de octubre de 2022. Las versiones 2 y 3 del EIAS publicadas, incluyen la atención de las observaciones solicitadas por los organismos multilaterales, siendo la versión 3, publicada el 5 de diciembre de 2023, la aprobada definitivamente (no objetada) por todas las Bancas Multilaterales.

La siguiente tabla contiene las fechas de las publicaciones realizadas en la página web de la EMB.

Tabla 22 Publicación del EIAS en la página web de EMB

DESCRIPCIÓN	EIAS	PÁGINA WEB
Publicación EIAS V1 página web EMB	25/10/2022	https://www.metrodebogota.gov.co/?q=content/sistema-metro/linea-2-del-metro-bogota/estudios/estructuracion-integral
Publicación EIAS V2 página web EMB	25/07/2023	

DESCRIPCIÓN	EIAS	PÁGINA WEB
Publicación EIAS V3 página web EMB ⁴⁰	05/12/2023	

Es importante aclarar que el EIAS ha sido objeto de socialización continua y permanente, dado los procesos de participación y consulta requeridos en el marco de los procesos de financiación de las diferentes Entidades Multilaterales, como son la CAF y el BID; en estos procesos de financiación se acogieron todas las solicitudes de las comunidades incorporando en la versión 1 del EIAS dichas solicitudes. Esta versión fue socializada a la ciudadanía a través de las siguientes piezas:

Tabla 23 Publicaciones del EIAS

Publicación Twitter 01-11-2022	Página Web EMB 12-12-2022	Publicación LinkedIn 01-12-2022
		

La versión 2 incorpora ajuste de presentación requeridos por el BID. De estas publicaciones del EIAS no se recibieron observaciones y/o recomendaciones de las partes interesadas; no obstante, el EIAS continúa publicado en la página web referenciada y a la fecha no se han presentado observaciones al mismo por parte de la comunidad.

Para la versión 3 no objetada por el Banco Mundial, se elaboró una pieza informativa publicada en la página web y dada a conocer a través de las redes sociales de la entidad, con el fin de motivar el conocimiento, consulta y retroalimentación del documento. (ver Anexo 7. Actas y Soportes).

Las observaciones y comentarios que se presenten para esta versión serán atendidas según el procedimiento de atención de PQRSD descrito en el numeral 6 del presente documento e incorporadas en la versión final del EIAS. Asimismo, se informará mediante correos electrónicos a las partes interesadas, la publicación de la

⁴⁰ Esta versión fue publicada por el Banco Mundial en su página web el 25 de agosto de 2023.

versión 3 del EIAS para que pueda ser consultada y así poder recibir los comentarios y sugerencias que se tengan sobre esta versión final.

iv. Otras acciones de divulgación y socialización

El proyecto es objeto de socialización continua y permanente. Es importante resaltar que después de los dos momentos de socialización iniciales del EIAS y de las publicaciones del mismo, en la presente vigencia, se han adelantado acciones de divulgación a las diferentes partes interesadas del proyecto por parte de la entidad, las cuales se relacionan a continuación:

Tabla 24 Acciones de divulgación y socialización durante la etapa actual

N.	LOCALIDAD	FECHA	OBJETO
1	Chapinero	21/09/2022	Encuentro Ferial de Rendición de Cuentas de la localidad Chapinero
2	Engativá	5/10/2022	Encuentro Ferial de Rendición de Cuentas de la localidad Engativá
3	Suba	12/10/2022	Encuentro Ferial de Rendición de Cuentas de la localidad Suba
4	Barrios Unidos	19/10/2022	Encuentro Ferial de Rendición de Cuentas de la localidad Barrios Unidos
5	Chapinero	18/04/2023	Atención a la comunidad en punto instalado por la ERU
6	Barrios Unidos	19/04/2023	Encuentro Ferial de Rendición de Cuentas de la localidad Barrios Unidos
7	Barrios Unidos	15/06/2023	Recorrido EMB- concejal y comunidad Barrio Doce de octubre
8	Chapinero	21/06/2023	Encuentro Ferial de Rendición de Cuentas de la localidad Chapinero
9	Engativá	28/06/2023	Encuentro Ferial de Rendición de Cuentas de la localidad Engativá
10	Barrios Unidos	17/07/2023	Comisión de movilidad Barrios Unidos
11	Chapinero	18/07/2023	Punto de Atención móvil ERU
12	Chapinero	25/07/2023	Punto de Atención móvil ERU
13	Chapinero	1/08/2023	Punto de Atención móvil ERU
14	Barrios Unidos	9/08/2023	Comité Operativo local de habitabilidad en calle Localidad de Barrios Unidos.
15	Chapinero	10/08/2023	Comité Operativo local de habitabilidad en calle Localidad de Chapinero
16	Suba	23/08/2023	Encuentro Ferial de Rendición de Cuentas de la localidad Engativá

Plan de Participación de Partes Interesadas – PPPI

N.	LOCALIDAD	FECHA	OBJETO
17	Chapinero	18/09/2023	Asistencia y atención a la Invitación a Punto Móvil de Experiencia y Atención Ciudadana - Plan Parcial Calle 7
18	Barrios Unidos	30/10/2023	Punto Móvil de Experiencia y Atención Ciudadana de RENOBO – antes Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá - ERU.
19	Distrital	29/11/2023	Rendición de Cuentas GG

Para el desarrollo de estos espacios se adelantó un proceso de convocatoria masiva en la zona de influencia del proyecto, a través de piezas informativas distribuidas a través de página web, redes sociales, WhatsApp entre otras. Varios de estos espacios se realizaron con participación de otras entidades del sector movilidad quienes reforzaban los procesos de convocatoria a través de sus canales de información y divulgación. En el marco de estos espacios han participado alrededor de 450 personas de diferentes sectores y partes interesadas, incluyendo propietarios, vecinos, veedores, autoridades locales, presidentes de junta de acción comunal, organizaciones ambientales, entre otros interesados (ver Anexo 7. Actas y Soportes).

Tabla 25 Procesos de participación



Atención a comunidad Barrios Unidos
Fecha 18- abril de 2023

Rendición de cuentas barrios unidos
Fecha 29-11-2023

Rendición de Cuentas del Nodo Sector Movilidad Distrital para la Localidad de Engativa Fecha 28 de junio de 2023	Rendición de Cuentas del Nodo Sector Movilidad Distrital para La Localidad de Chapinero Fecha 21 de junio de 2023
---	--

En estos escenarios se ha dado a conocer el proyecto de la L2MB, las principales inquietudes por parte de las partes interesadas han sido las relacionadas con la adquisición predial, especificaciones técnicas (trazado, diseño), tipología e integración modal, las cuales se han resuelto directamente en las reuniones o mediante PQRSD.

4.3. Estrategia de consulta propuesta

El PPPI y el Plan de Reasentamiento Involuntario⁴¹, una vez se cuente con las versiones no objetadas por parte de la Banca Multilateral, se publicarán y serán objeto de consulta pública para todas las partes interesadas⁴² conforme a los requerimientos de publicación del Banco Mundial, para lo cual se elaborarán piezas informativas con el fin de informar a las partes interesadas del AI del proyecto acerca de la publicación y motivar la consulta del documento, presentación de sugerencias y comentarios. Dicha retroalimentación servirá para informar e incorporar ajustes, si fuese pertinente, con el fin de mejorar el diseño y la implementación de dichos instrumentos,

Así mismo en la fase simultánea al proceso de licitación, se continuará con las acciones de socialización en la zona de influencia del proyecto por parte de la EMB, durante la vigencia 2024, especialmente con los alcaldes locales y funcionarios de las Entidades Distritales, considerando la nueva Administración Distrital 2024-2028. Las actividades de participación durante dicha fase incluirán la estrategia de comunicación a través de las redes sociales, la asistencia presencial en las oficinas de Metro, la atención a través de los canales y herramientas institucionales de información y comunicación, la atención de solicitudes de información, preguntas, quejas y reclamos a través del mecanismo de atención de Metro y el contacto con las partes interesadas cuando sea necesario, incluidos aquellos grupos que requieran una atención diferenciada (por ejemplo, el Cabildo Indígena Muisca de Suba, los grupos vulnerables o las personas afectadas por el proceso de reasentamiento). De esta manera, el proyecto asegurará mantener activa la participación de las partes interesadas durante la fase de licitación.

Adjudicado el proyecto y durante su ejecución, el Concesionario, dispondrá de oficinas de atención a la ciudadanía fijas y móviles en el corredor e implementará todas las acciones necesarias para garantizar condiciones de seguridad, con señalización en los puntos de obra, conforme a lo dispuesto en los programas del PMAS; de igual manera y en el marco del programa de Participación Ciudadana (PMA-SOC-03) del EIAS ejecutará la estrategia denominada “Hablemos de Metro”⁴³, la cual no se limitará a reuniones de carácter informativo, sino que se extenderá a un proceso de comunicación constante con los actores sociales y los

⁴¹ Para la publicación del Plan de Reasentamiento Involuntario se tomarán las medidas necesarias para garantizar la privacidad de los datos de carácter personal, manteniéndolos confidenciales y publicando únicamente la información relevante al proceso de reasentamiento.

⁴² El Plan de Reasentamiento Involuntario cuenta con su propio programa de Información, Divulgación y Consulta, por lo tanto, el proceso se describe en el instrumento correspondiente (Plan de Acción de Reasentamiento).

⁴³ Para más información, ver el numeral 10.1.5.3 (PMA-SOC-03) del EIAS.

grupos de interés a través de encuentros individuales y colectivos⁴⁴ previamente identificados y caracterizados en el proceso de mapeo de actores, donde se realizarán, entre otras, las actividades, en la Fase Previa, construcción e inicio de operación:

Las actividades y metodologías, lugar y frecuencia se irán definiendo en el marco de la ejecución del Programa de Participación Ciudadana del EIAS (PMA-SOC-03), por lo que se plantean generalidades y criterios para desarrollar los métodos de participación establecidos en el programa atendiendo las características de cada una de las partes interesadas y que incluyen entre otros los siguientes: reuniones inicio, extraordinarias, de cierre, conformación de comités de participación zonal, talleres, comités, mesas de trabajo, etc. Este programa, al igual que los otros dos ya mencionados, será desarrollado por el Concesionario a través de su Plan de Manejo Ambiental y Social (PMAS). La responsabilidad de la implementación de la estrategia de participación será del Concesionario, con el acompañamiento de EMB y la supervisión de la interventoría.⁴⁵

Para las reuniones de información y las estrategias de participación planteadas en este numeral se seguirán los siguientes lineamientos que están establecidos en el EIAS del proyecto, específicamente en el Anexo 1 del Apéndice Técnico 14 del Contrato de Concesión:

- Se debe promover y propender por la participación de residentes y comerciantes del AID, incluidas organizaciones comunitarias, cívicas y sociales, colectivos, asociaciones de mujeres, Juntas de Acción Comunal, ONG ambientales, entre otras.
- Estas reuniones, se adelantarán con una periodicidad definida en cada una de las etapas del proyecto, con la presentación de un cronograma de socialización y participación al inicio de cada año.
- El contenido de cada reunión será socializado con los demás componentes involucrados en los temas de éstas y requerirán la aprobación de la EMB y/o las instancias que esta designe.
- Las metodologías de las reuniones se realizarán con formatos dinámicos que promuevan el diálogo y la retroalimentación de doble vía.
- Las reuniones podrán adelantarse bajo las modalidades presencial, virtual o mixta.
- Durante todas las reuniones se debe contar con formatos para la recepción de peticiones, quejas y reclamos (PQRS) que permitan a los participantes interponer derechos de petición, los cuales serán resueltos en los tiempos que establece la normatividad vigente.
- Toda reunión deberá contar con un formato de acta o ayuda de memoria la cual deberá estar acompañada de registro fotográfico y listado de asistencia. Este documento deberá ser aprobado por la EMB o la instancia que esta designe.

⁴⁴ Estos individuos y colectivos serán identificados a través del proceso de actualización de mapeo de actores y se establecerán los canales de comunicación más adecuados con cada uno de acuerdo con sus propias características, siguiendo los criterios establecidos en el Programa PMA-SOC-03 del EIAS.

⁴⁵ El responsable de las convocatorias y metodologías de las reuniones con los actores del área de influencia será el Concesionario encargado de las actividades propias de cada etapa y frente de obra. La periodicidad de las actividades propuestas en el PMA-SOC-03 será establecida en las actualizaciones del Plan de Manejo, conforme a lo que se establezca en el Contrato de Concesión.

- Todas las reuniones deberán contar con el personal suficiente por parte del Concesionario, la interventoría o de la EMB que se requiera para abordar los temas a tratar en cada una de las reuniones.
- La empresa o las empresas contratista(s) para la ejecución del Proyecto en su Fase Previa, construcción y operación del Proyecto deberán contar con una política de participación ciudadana para su labor específica, la cual deberá estar enmarcada en los lineamientos establecidos en este plan, el EIAS del Proyecto y las directrices de la EMB. Esta política debe ser difundida entre las partes interesadas del proyecto.

Respecto al proceso de consulta diferenciado para las personas afectadas por el reasentamiento, el proyecto implementará el programa de Información, divulgación y consulta del Plan de Reasentamiento Involuntario. Este programa hace parte de la estrategia de comunicación que tiene como fin suministrar de manera directa (sin la intervención de terceros ajenos al proceso) información transparente y oportuna y generar un relacionamiento sólido con la ciudadanía. La estrategia busca implementar mecanismos efectivos de comunicación que permitan construir y afianzar relaciones de confianza y evitar y manejar posibles conflictos con los afectados, garantizando el acceso a la información sobre el proceso de adquisición predial y reasentamiento.

La compra de predios estará sujeta a los hitos de construcción por estaciones o grupo de estaciones; razón por la cual, no se realizará un proceso de adquisición predial puntual, sino un procedimiento escalonado que estará sujeto a las decisiones constructivas y acompañado del correspondiente proceso de socialización durante el avance del proceso por estación o grupo de estaciones. Por lo anterior, se actualizará una fecha de corte por estación, de acuerdo con la demanda de cada hito de construcción, de manera que dieciocho meses antes del inicio de las obras de cada estación o grupo de estaciones se habrá adelantado el proceso censal correspondiente de actualización, verificación, complementación, No Objeción del Banco Mundial y divulgación⁴⁶ de los datos obtenidos y de la fecha de corte definida para cada estación o grupo de estaciones. Los listados de los participantes elegibles del Plan de Reasentamiento Involuntario, una vez se haya definido la fecha de corte, se cuente con el censo oficial y se reciba la No Objeción del Banco Mundial, serán publicados de manera formal en la página web del proyecto Línea 2 de Metro de Bogotá, teniéndose en cuenta la normatividad colombiana y de la Banca Multilateral relativa a la confidencialidad y protección de datos de carácter personal. La información del censo oficial será divulgada también a las personas elegibles en el área de influencia directa del proyecto. Los listados de las unidades sociales elegibles estarán disponibles en las oficinas de la Empresa Metro para la revisión por parte de la población beneficiaria.⁴⁷ Después de la fecha de corte actualizada y publicada, la Empresa Metro se asegurará de divulgarla en el área de influencia directa del proyecto, aclarando que las personas que invadan u ocupen de manera irregular los inmuebles objeto de adquisición proyecto de la Línea 2 de Metro de Bogotá después de esta fecha límite no serán incluidos en las compensaciones o asistencias que brinda el proyecto.

Las actividades iniciales y prioritarias de actualizaciones del censo socioeconómico y de consulta del Plan de Reasentamiento Involuntario incluirán de manera prioritaria las reuniones y procesos de información, divulgación y consulta para la actualización del censo socioeconómico de las unidades sociales a reasentar y se adelantarán los eventos correspondientes de consulta informada del Plan de Reasentamiento Involuntario.

⁴⁶ Ver en el numeral 7.5.1 Programa de información, divulgación y consulta del Plan de Reasentamiento Involuntario la referencia a "Actividades iniciales y prioritarias de actualización del censo socioeconómico y de consulta del Plan de reasentamiento". De igual modo ver las actividades descritas en el numeral 7.5.1.7 de dicho programa.

⁴⁷ Para obtener información más detallada sobre el proceso de adquisición predial aquí descrito, referirse al capítulo 5. Diagnóstico socioeconómico de las unidades sociales identificadas en el censo de población de los predios a adquirir, del Plan de Reasentamiento General.

Dentro de los temas de divulgación, en esta etapa, se incluye el suministro de información a los afectados sobre los procesos de avalúo y adquisición de los inmuebles, el concepto de costo total de reposición, la fecha de corte y la actualización del censo económico a medida que avance el proceso de adquisición predial, los factores de reconocimiento económico y las condiciones, procedimientos, plazos y documentación requeridos para adelantar dichos procesos.⁴⁸

Dentro de los informes periódicos de ejecución de actividades de todas las partes involucradas en las diferentes fases del proyecto, se deberá informar las actividades de participación realizadas en el marco del proyecto y los resultados de éstas.

4.4. Estrategia propuesta para involucrar grupos vulnerables

Como se mencionó anteriormente, desde la estructuración del proyecto se ha tenido en cuenta la participación de grupos de ciudadanos que pueden ser considerados en condición de vulnerabilidad, tales como personas en condición de discapacidad, vendedores ambulantes, comunidades LGTBIQ+, entre otros.

En este sentido, se prevé continuar con el relacionamiento con instituciones nacionales, distritales y locales, organismos de la sociedad civil o asociaciones que representan las necesidades de estos grupos poblacionales específicos y se garantizará la incorporación de los enfoques de inclusión, de género y diferencial aplicado en todas las etapas del proyecto.

De esta manera, en el marco de la estrategia “Hablemos de Metro” para cada una de las etapas del Proyecto, se planteará la necesidad de un relacionamiento directo y diferencial, con entidades u organizaciones como las siguientes⁴⁹:

Tabla 26 Estrategia “Hablemos de Metro”

Tipo de Población	Entidades u Organizaciones	Estrategia planteada
Personas con discapacidad visual, auditiva, motora, entre otras	<ul style="list-style-type: none"> - Instituto Nacional para ciegos – INCI - Instituto Nacional para sordos – INSOR - Comité Técnico Distrital de Discapacidad - Consejos Locales de Discapacidad (Chapinero, Barrios Unidos, Suba y Engativá) - Secretaría de Integración Social - Organizaciones y ONGs que representan personas con algún tipo de discapacidad. 	<ul style="list-style-type: none"> - Establecer una base de datos de entidades y organizaciones que representen el grupo poblacional de personas con discapacidad e incorporarlos en el mapeo de actores. - Implementar los programas de gestión social del EIAS de forma diferencial con esta población.
Personas LGTBIQ+	<ul style="list-style-type: none"> - Dirección de Diversidad sexual de la SDP - Mesa Interinstitucional LGTBI - Colectivos LGTBIQ+ 	<ul style="list-style-type: none"> - Establecer una base de datos de entidades y organizaciones que representen el grupo poblacional de personas LGTBIQ+ e incorporarlos en el mapeo de actores. - Implementar los programas de gestión social del EIAS de forma diferencial con esta población.
Población Migrante	<ul style="list-style-type: none"> - Migración Colombia - Secretaría de Integración Social 	<ul style="list-style-type: none"> - Establecer una base de datos de entidades y organizaciones que representen el grupo

⁴⁸ Para más detalle sobre el proceso de socialización relacionado con el reasentamiento, ver el Plan de Reasentamiento Involuntario, particularmente los capítulos 6. Consulta y Participación, 7.5.1 Programa de información, divulgación y consulta, y 7.5.2 Programa de atención de peticiones, quejas y reclamos, PQRS.

⁴⁹ Estas organizaciones son las inicialmente identificadas, no obstante, en las diferentes etapas del proyecto se incorporarán nuevas instituciones o líderes que representen los intereses de estas poblaciones, siguiendo los programas de gestión social establecidos en el EIAS.

Tipo de Población	Entidades u Organizaciones	Estrategia planteada
	- Organizaciones y ONGs que representen a la población migrante.	- poblacional migrante e incorporarlos en el mapeo de actores. - Implementar los programas de gestión social del EIAS de forma diferencial con esta población
Vendedores Informales	- Instituto para la Economía Social – IPES - Organizaciones de vendedores informales	- Establecer una base de datos de entidades y organizaciones que representen a los vendedores informales e incorporarlos en el mapeo de actores. - Implementar los programas de gestión social del EIAS de forma diferencial con esta población.
Grupo de especial interés	- Ministerio del Interior - Asuntos étnicos de la Secretaría Distrital de Gobierno - Cabildo Indígena Muisca de la Localidad de Suba	- Establecer una base de datos de entidades y organizaciones que representen al Cabildo Indígena Muisca e incorporarlos en el mapeo de actores. - Implementar los programas de gestión social del EIAS de forma diferencial con esta población.

4.5 Cronogramas

La estrategia “Hablemos de Metro”, enmarcada en el programa de Participación Ciudadana del EIAS, se desarrollará de manera transversal, de acuerdo con el cronograma general del proyecto. En este orden de ideas, a continuación, se presenta un cronograma general de implementación de la estrategia “Hablemos de Metro” con los diferentes grupos de interés identificados, tanto en el AID como AII:

Tabla 27 Cronograma General de las actividades de los procesos de participación⁵⁰

Actividades Generales del proceso del programa de participación	FASES										
	PC*	Construcción									Operación
	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9		
Procesos de Convocatoria											
Reuniones de inicio de etapas y/o frentes de obra											
Reuniones trimestrales de avance											
Reuniones de inicio de Operación											
Reuniones solicitadas por grupos de interés específicos											
Reuniones con Autoridades y Entidades locales, distritales y nacionales											
* Fase Previa A: Año											

Fuente: Movius, 2022

4.6 Análisis de la retroalimentación recibida

Siguiendo la metodología establecida para el análisis de las recomendaciones de la ciudadanía en general y las partes interesadas, y conforme a lo establecido en los PMAS se elaborará un formato que facilite, durante

⁵⁰ El cronograma presentado en este documento es estimado de acuerdo con los hitos del proyecto en sus diferentes fases y es solo de referencia. Las fechas definitivas serán presentadas en la actualización de los planes de manejo conforme al Contrato de Concesión.

las siguientes etapas de participación del proyecto, el análisis de las observaciones y recomendaciones de las partes interesadas, a saber:

LÍNEA 2 DEL METRO DE BOGOTÁ			
REGISTRO DE RECOMENDACIONES DE ACTORES SOCIALES			
	Actores		
	Fecha		
	Lugar		
Entidad o Comunidad			
Tema	Ambiental	Social	Técnico

Figura 101. Encabezado de la matriz para el registro recomendaciones ciudadanas⁵¹ (Fuente: Movius, 2022)

El formato permitirá consolidar las recomendaciones de todos los grupos de interés y periódicamente se realizarán comités internos de análisis con las áreas pertinentes, que permitan dar viabilidad o no a las recomendaciones. En caso de que las observaciones no puedan ser tenidas en cuenta por razones presupuestales, técnicas o de otra naturaleza, quedarán registrados en la matriz dichos argumentos y se comunicará a las partes interesadas la decisión final indicando de qué manera fueron tenidos en cuenta los comentarios y/o las razones por las cuales no proceden.

4.7. Acciones a implementar en las etapas futuras del proyecto

Conforme a lo indicado anteriormente, a partir de inicios del 2024 y una vez se encuentre no objetado el PPPI por la Banca Multilateral, en cumplimiento del proceso de publicación requerido por la Banca Multilateral, será publicado en la página web de la EMB, dando a conocer a todas las partes interesadas su publicación con el fin de motivar la consulta del documento y recopilar comentarios, observaciones y sugerencias al documento. Se realizará el mismo proceso con el Plan de Reasentamiento Involuntario, tal como se ha indicado anteriormente, preservando la protección de los datos de carácter personal. Así mismo, se continuarán las actividades de participación del proyecto y se socializará a las entidades, funcionarios y alcaldes locales de la nueva administración distrital el proyecto e instrumentos contractuales y de gestión.

Una vez sea adjudicado el contrato, el Concesionario implementará los programas de participación establecidos en el PMAS y será responsable de las acciones a implementar. Se espera que el contrato sea adjudicado durante el primer trimestre de 2024.

5. RECURSOS Y RESPONSABILIDADES VINCULADOS A LA IMPLEMENTACIÓN DE ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN DE PARTES INTERESADAS

5.1 Recursos

Durante la estructuración del proyecto se implementaron los diferentes niveles de relacionamiento a través del proceso de estructuración integral del Proyecto, el cual cuenta con un Equipo Social del Consultor (UT-Movius) y el acompañamiento de funcionarios de la EMB, la FDN y la Interventoría (EGIS).

Dentro de este proceso, los canales de comunicación con la ciudadanía fueron los siguientes:

- Línea de atención: 3233930519
- Correo Electrónico: linea2metrodebogota@ingetec.com.co

Por su parte, actualmente la EMB, como responsable principal de la implementación de las actividades de divulgación, comunicación y participación, tiene una estructura organizacional que le permite dar respuesta a todas las acciones y actividades propuestas dentro de este PPPI. Esta organización será complementada mediante la articulación con los equipos requeridos para el Concesionario, las empresas contratistas y/o terceros que estarán encargados de la ejecución de las actividades en las diferentes etapas y fases del Proyecto.

Por su parte, la organización, los recursos y el presupuesto requeridos para la ejecución de este plan, se encuentran en el marco del presupuesto social del EIAS, específicamente para los siguientes programas: i) Información y Comunicación Pública, ii) Metro Escucha Metro Resuelve y iii) Participación Ciudadana, cuyo resumen se presenta a continuación:⁵²

Tabla 28 Presupuesto estimado para la ejecución del PPPI⁵³

PROGRAMA DEL EIAS	Fase Previa	Construcción	Operación	Total
PMA-SOC-01 Programa de información y comunicación pública	\$ 947.434.400	\$ 7.120.415.200	\$ 1.037.773.600	\$ 9.105.623.200
PMA-SOC-02 Programa Metro escucha, Metro resuelve	\$ 545.690.522	\$ 3.819.833.654	\$ 7.446.275.200	\$ 11.811.799.376
PMA-SOC-03 Programa de participación ciudadana	\$ 1.987.676.800	\$ 13.899.737.600	\$ 1.985.676.800	\$ 17.873.091.200
TOTAL ESTIMADO				\$ 38.790.513.776

Fuente: Movius, 2022

5.2 Funciones y Responsabilidades de Gestión

Las responsabilidades y acciones establecidas para la implementación del PMAS y programas del PPPI, deberán ser ejecutadas por el Concesionario, con el acompañamiento de la EMB y la interventoría del proyecto, y serán recogidas en el contrato del Concesionario.

6. MECANISMO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

El mecanismo para la atención de quejas y reclamos se encuentra regulado mediante el proceso denominado Atención al Ciudadano (Código: AC-PR-001) el cual se encuentra en su versión 03 aprobada el 7 de abril de 2022. Este procedimiento, tiene como objetivo: “Establecer el procedimiento para la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRSD presentadas por la ciudadanía a la Empresa Metro de Bogotá (EMB), a través de los diferentes canales dispuestos para tal fin, atendiendo los principios, lineamientos y términos, fijados en la Constitución, la normatividad vigente y las disposiciones internas de la Empresa” (EMB,

⁵² Los programas están detallados en el capítulo 10. Plan de Manejo Ambiental del EIAS, respectivamente en los apartados 10.1.5.1, 10.1.5.2 y 10.1.5.3.

⁵³ La información a detalle del presupuesto de estos programas se encuentra en el capítulo 16 del EIAS

2022). Teniendo en cuenta que la EMB cuenta con un sistema de atención, protocolo y procedimientos, el Concesionario deberá articularse con el sistema de atención, acoger los protocolos y procedimientos, para lo cual deberá adelantar una reunión con la EMB para definir el proceso de engranaje de la Línea 2 al sistema que actualmente ejecuta la EMB. El Concesionario deberá consultar el Procedimiento para la gestión de PQRS ciudadanas (L1T1-CON-PQR-PR-0001) y los documentos que la EMB considere para el desarrollo del programa Metro Escucha, Metro Resuelve, el cual integrará el mecanismo de atención y resolución de PQRS del proyecto Línea 2. Este mecanismo cuenta con un sistema de identificación y diferenciación de las PQRS recibidas en relación con ambas líneas del Metro para asegurar la correcta recepción, atención y solución de cada una de ellas.

Adicionalmente, el proyecto contará con herramientas y canales de información como los puntos de atención al usuario, con oficinas fijas ubicadas a lo largo del corredor de la L2MB, diferenciados de los ya ubicados en el proyecto de la primera línea del metro (PLMB). Así mismo en la plataforma distrital de atención al usuario, el proyecto contará con un código que permitirá direccionar y atender de manera diferenciada los asuntos de las líneas 1 y 2 del Metro de Bogotá.

A continuación, se presentan y describen brevemente las políticas generales que enmarcan el procedimiento:

- Todo ciudadano que instaure una actuación ante la EMB implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, sin que sea necesario invocarlo. Estas solicitudes podrán ser interpuestas para solicitar lo siguiente: i) reconocimiento de un derecho, ii) intervención de una Entidad o funcionario, iii) resolución de una situación jurídica, iv) prestación de un servicio, v) requerir y consultar sobre información, vi) examinar y adquirir copias de documentos, vii) formular consultas, quejas, denuncias y reclamos, viii) interponer recursos.
- La EMB o quien esté ejecutando una actividad relacionada con los proyectos de la empresa deberán dar prelación a la atención de PQRS relacionadas con el interés superior, bienestar personal y protección de los niños, niñas, adolescentes, madres gestantes, personas en situación de discapacidad, víctimas del conflicto armado y veteranos de la fuerza pública, o que sean requeridas por periodistas de acuerdo con la normatividad vigente.
- Estas solicitudes pueden ser interpuestas mediante los siguientes medios:

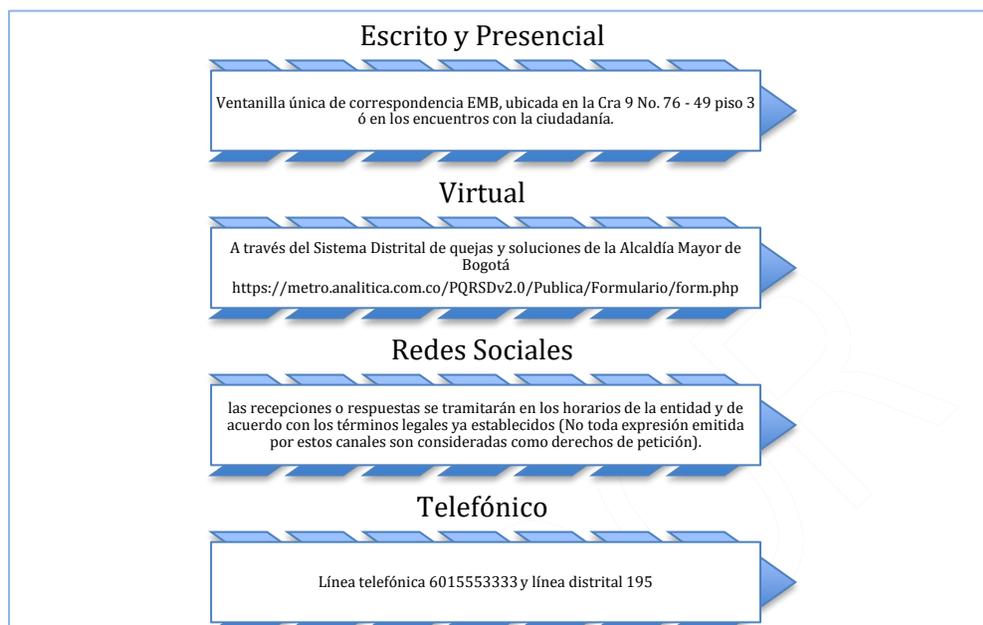


Figura No. 10 Medios de solicitud de PQRS en la EMB para todos sus proyectos (Fuente: Modificado de EMB, 2022)

- Los términos legales establecidos para la respuesta de PQRSD y que son aplicados por la EMB, se cuentan a partir del primer día hábil siguiente y se responderán en los siguientes plazos:

Tabla 29 Plazos de respuesta a los derechos de petición

Tipo de Solicitud	Plazo
Petición de Interés General o Particular, Quejas, Reclamos, Felicitaciones o Sugerencias	15 días hábiles
Solicitud de Información o Copia	10 días hábiles
Consulta	30 días hábiles
Requerimientos entre entidades	10 días hábiles
Solicitudes, quejas o reclamos por parte de niños, niñas y adolescentes	10 días hábiles
Requerimiento no es competencia de la entidad	5 días hábiles

Fuente: EMB, 2022

- Para toda solicitud y radicación a través de medios verbales se dejará constancia de la petición mediante los formatos establecidos por la entidad de acuerdo con las etapas del Proyecto.
- Las quejas recibidas en la EMB y que se relacionen con el comportamiento de una persona vinculada mediante prestación de servicios o de una empresa contratista serán asignadas al supervisor.

- Las denuncias o quejas recibidas en la empresa y que se relacionen con la presunta comisión de conductas irregulares de servidores públicos serán asignadas a la Oficina de Control Interno.
- La Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura realizará la asignación de las PQRSD a cada uno de las dependencias que le corresponda en el marco de sus competencias, para gestionar las mismas a través del sistema Bogotá te Escucha, para su respectivo trámite.
- Los documentos que ingresen a la EMB provenientes de Órganos de Control y que sean radicados para como PQRSD deberán tramitarse de forma diferencial con el procedimiento creado para tal fin.
- Las PQRSD internas, es decir, aquellas interpuestas por los servidores públicos, contratistas, personal del Concesionario o la Interventoría y que estén relacionadas con procesos de contratación, prestación de bienes, servicios y talento humano, se tramitarán a través del sistema interno dispuesto para tal fin.
- Las PQRSD ciudadanas se tramitarán a través de la plataforma “Bogotá te Escucha” la cual cuenta con los protocolos y procedimientos, y se prevé en la implementación del programa el diseño del protocolo de atención, el cual acogerá los formatos de la Empresa Metro de Bogotá empleados en la Primera Línea del Metro de Bogotá. En este sentido, se realizará registro, asignación, seguimiento, y cierre de las mismas con sus respectivos anexos (si aplica), conforme los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015, cumpliendo con los criterios de oportunidad, coherencia, claridad y calidez.
- Los ciudadanos que no deseen identificarse podrán interponer PQRSD de forma anónima y serán tramitadas de acuerdo con el procedimiento establecido en la Ley, incluidos aquellas relacionadas con acoso y violencia sexual para activar los canales y procedimientos establecidos por las autoridades competentes.
- De forma excepcional, puede que no sea posible resolver la petición en los plazos señalados, en tal caso se debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término, expresando los motivos de la demora y señalando, a la vez, el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder el doble del inicialmente previsto.
- Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.
- Las respuestas a las peticiones interpuestas por la ciudadanía serán proyectadas por las dependencias competentes y su suscripción la realizará la Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura, salvo aquellas que por su especialidad deban ser suscritas por otra dependencia.
- Las repuestas a las PQRSD y sus anexos (si aplica) podrán entregarse de manera física al área de radicación o ser enviadas en formato PDF con sus anexos al correo electrónico, radicacion@metrodebogota.gov.co para su respectivo radicado en salida por parte del enlace de área.
- Los datos personales que la Empresa Metro de Bogotá reciba o solicite en el marco del trámite de las PQRSD siempre serán tratados respetando la confidencialidad necesaria y de acuerdo con las leyes,

las directivas, los reglamentos y los principios aplicables a la protección de datos personales, y serán utilizados para los siguientes fines:

- ✓ Adelantar los trámites y servicios que tiene a cargo, en ejercicio de sus funciones.
 - ✓ Dar a conocer los servicios ofrecidos o información referente a los mismos.
 - ✓ Invitar a las capacitaciones de riesgo bajo, cuando aplique.
 - ✓ Evaluar la calidad de los servicios y el trámite de los requerimientos.
- Como una herramienta alterna de fácil consulta para el control y seguimiento de la gestión de PQRSD, el componente de atención al ciudadano de la Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura adopta un formato para el seguimiento y control de gestión de PQRSD, mediante el cual se lleva el registro mensual de todos los requerimientos que ingresen a las dependencias, empresas contratistas y/o terceros.
 - El componente de atención al ciudadano realizará el respectivo archivo correspondiente de cada una de las PQRSD en entrada y salida.
 - El componente de atención al ciudadano remitirá semanalmente alertas a cada una de las dependencias de la entidad, informando sobre el estado del trámite de los requerimientos.
 - El componente de atención al ciudadano realizará informes relacionados con la gestión de las PQRSD y los mismos serán publicados en la página web de la entidad.
 - El Concesionario y/o terceros que presten servicios para la EMB (Empresas consultoras, interventorías, concesionarios, entre otros), y que dentro de sus obligaciones contractuales tengan procesos de atención al ciudadano relacionados con los proyectos, deben realizar reportes mensuales, trimestrales, semestrales y anuales de la gestión de PQRSD asociadas al proyecto; esta información será consignada y remitida al componente de atención al ciudadano de la Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura⁵⁴.

A continuación, se presenta un diagrama de flujo que expone de manera sucinta la gestión de PQRS en la EMB y cuyo procedimiento es aplicado actualmente en todo lo relacionado con el Proyecto L2MB y será extrapolado a las siguientes fases:

⁵⁴ En caso de presentarse alguna PQR relacionada con casos de violencia de género y/o abuso sexual los casos de se atenderán siguiendo el mismo procedimiento de PQRS y se informará a las autoridades competentes para su gestión conforme a lo establecido en la ruta de atención y pilares del Código de Conducta, la normatividad vigente y en general con lo establecido al respecto en el Programa "Metro Escucha, Metro Resuelve" (PMA-SOC-02)

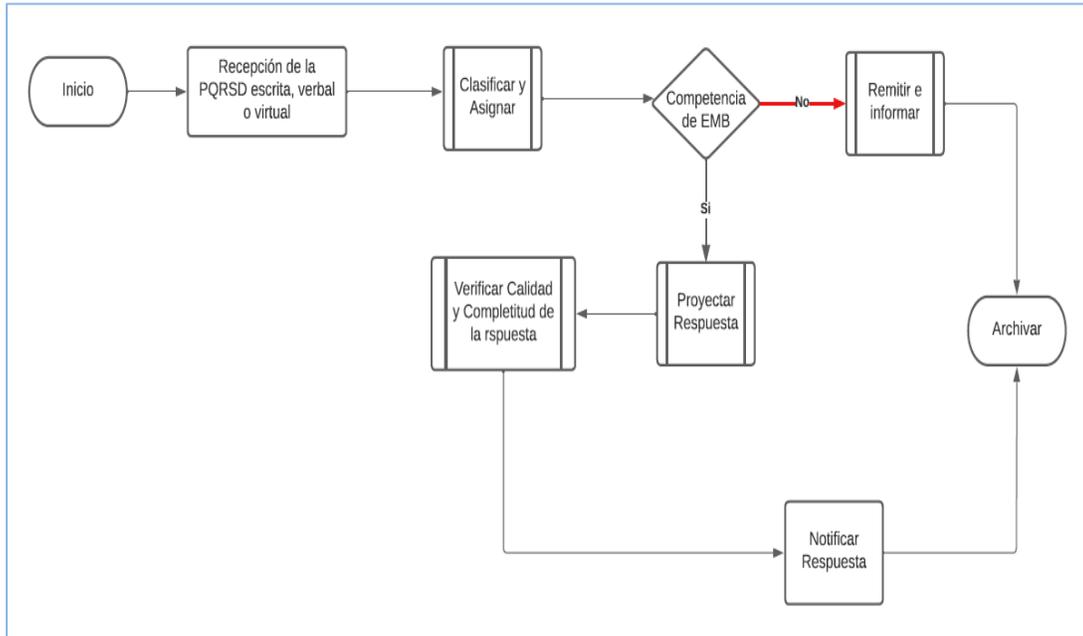


Figura No. 11 Diagrama de Flujo de Atención de PQRS en la EMB (Fuente: Modificado de EMB, 2022)

7. SEGUIMIENTO Y PRESENTACIÓN DE INFORMES

7.1 Participación de las partes interesadas en las actividades de seguimiento

En el capítulo 11 del EIAS se presenta el Programa de Seguimiento y Monitoreo (PSM) el cual contiene los indicadores de efectividad y eficacia de los tres programas propuestos para desarrollar este Plan de Participación de Partes Interesadas (PPPI): i) Programa de Información y Comunicación Pública, ii) Programa Metro Escucha Metro Resuelve y iii) Programa de Participación Ciudadana (Las fichas específicas de estos programas se presentan en el anexo 8).

Las acciones a desarrollar para el seguimiento y monitoreo de cada programa son las siguientes:

Tabla 30 Acciones de seguimiento y monitoreo del PPPI

Programa	Acciones de seguimiento y monitoreo
PMA-SOC-01 Información y Divulgación	<ul style="list-style-type: none"> - Un informe mensual presentado por escrito realizado por los encargados del Sistema de Información durante la Fase Previa, construcción y operación sobre los procesos adelantados (convocatorias realizadas, piezas de divulgación diseñadas y entregadas, actualizaciones generadas en la página web y la aplicación móvil y reportes de cumplimiento socializados). - Realización de encuestas de satisfacción sobre los diferentes mecanismos de información empleados.

Programa	Acciones de seguimiento y monitoreo
	<ul style="list-style-type: none"> - Generación de un documento semestral de reporte donde se evidencie el cumplimiento de los indicadores⁵⁵ a lo largo del tiempo para identificar oportunidades de mejora y análisis de éxito. - Reuniones semestrales para analizar las oportunidades de mejora y análisis de éxito e implementar las medidas necesarias para perfeccionar la ejecución de las actividades del PMA-SOC-01
<p align="center">PMA-SOC-02 Programa Metro Escucha, Metro Resuelve</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Informe mensual por parte de los encargados del Sistema Metro escucha, Metro resuelve con el consolidado de atenciones ciudadanas y PQRS. - Realización semestral de encuestas de satisfacción con los diferentes mecanismos de atención de la L2MB. - Informe mensual del contratista en el que se relacionen todas las actividades y trayectos realizados por los puntos móviles de atención. - Generación de reportes semestrales donde se evidencie el cumplimiento de los indicadores⁵⁶ a lo largo del tiempo que permita identificar oportunidades de mejora y análisis de éxito. - Reuniones semestrales para analizar las oportunidades de mejora y análisis de éxito e implementar las medidas necesarias para perfeccionar la ejecución de las actividades del PMA-SOC-02
<p align="center">PMA-SOC-03 Programa de Participación Ciudadana</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Informe mensual por parte de los encargados del Programa de Participación con el consolidado del número de reuniones y comités realizados y sus participantes. - Realización de encuestas de satisfacción en torno a los diferentes mecanismos de atención (oficinas móviles o fijas, línea telefónica, correo electrónico, plataforma Bogotá te escucha). - Generación de reportes semestrales donde se evidencie el cumplimiento de los indicadores⁵⁷ a lo largo del tiempo que permita identificar oportunidades de mejora y análisis de éxito. - Reuniones semestrales para analizar las oportunidades de mejora y análisis de éxito e implementar las medidas necesarias para perfeccionar la ejecución de las actividades del PMA-SOC-03

Estos indicadores permitirán conocer el cumplimiento de las metas establecidas en los mismos y a su vez, sus resultados propiciarán la generación de planes de acción correctivos o de mejora, en caso de que los mismos no cuenten con un cumplimiento aceptable por las entidades financiadoras del Proyecto, las autoridades competentes y/o la EMB.

⁵⁵ Los indicadores están recogidos en el Capítulo 10. Plan de Manejo Ambiental del EIAS, apartado 10.1.5.1. Programa de información y comunicación pública.

⁵⁶ Los indicadores están recogidos en el Capítulo 10. Plan de Manejo Ambiental del EIAS, apartado 10.1.5.2. Programa Metro Escucha, Metro Resuelve.

⁵⁷ Los indicadores están recogidos en el Capítulo 10. Plan de Manejo Ambiental del EIAS, apartado 10.1.5.3. Programa de participación ciudadana.

En el marco de los contratos o convenios que se deriven para la ejecución de la Fase Previa, construcción y operación del proyecto, se establecerán los recursos, acciones y actividades requeridas dentro de este PPPI y los programas del EIAS, cuyos resultados serán verificados por una Interventoría. Dentro de los términos de referencia para su contratación se deberá contar con la solicitud de perfiles idóneos para el seguimiento y validación de las actividades de los planes de gestión social y de este PPPI.

En este orden de ideas, el EIAS y los TDR de los procesos de contratación, tanto para ejecutores como para interventores, cuentan con los perfiles necesarios e idóneos, no solo para ejecutar los lineamientos de este PPPI, sino para realizar el seguimiento respectivo en el marco de sus competencias, junto con el acompañamiento y verificación de la supervisión por parte de la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía y la Subgerencia de Gestión social de la EMB.

7.2 Presentación de informes a los grupos de partes interesadas

Como se mencionó en el numeral 4.3 del presente documento, el Programa de Participación Ciudadana del EIAS, incorporará la ejecución de reuniones de inicio de las diferentes fases del proyecto y adicionalmente, se realizarán reuniones periódicas con los distintos grupos de interés para tener diálogos de doble vía con todas las partes interesadas, incluidas las comunidades de las AID y las AIJ.

En el marco de los comités de participación zonal conformados para el proyecto se presentará bimestralmente los informes y resultados de las actividades de participación a los grupos de partes interesadas, periodicidad establecida en el anexo 1 del Apéndice Técnico 14 del contrato de Concesión. En la actualización del PMAS se incluirán las acciones de retroalimentación a implementar para informar a la ciudadanía en general y a las partes interesadas acerca de los resultados de las actividades de participación, ajustándolas si fuese necesario para cumplir con las necesidades de las partes interesadas y del proyecto.

8. BIBLIOGRAFÍA

- Movius. 2023. Estudio de Impacto Ambiental y Social – EIAS del proyecto Línea 2 del Metro de Bogotá – L2MB.
- Empresa Metro de Bogotá - EMB. 2021. Procedimiento para la política de participación ciudadana.
- Empresa Metro de Bogotá – EMB. 2021. Resolución 782 de 2021 “Por la cual se adopta el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales de los Empleados Públicos de la Empresa Metro de Bogotá S.A”.
- Empresa Metro de Bogotá - EMB. 2022. Protocolo para la atención a personas con enfoque preferencial.
- Empresa Metro de Bogotá - EMB. 2022. Procedimiento para la gestión de peticiones, quejas, reclamos sugerencias y denuncias ciudadanas – PQRSD.

9. Anexos

Anexo 1 – Informe de Participación del EIAS

Anexo 2 – Documento de Recomendaciones Ciudadanas.

Anexo 3 – Resultados encuesta de Percepción del proyecto

Anexo 4 – Volante de invitación al primer momento de participación

Anexo 5 – Ejemplo volantes informativos labores de geotecnia

Anexo 6 – Plan de Comités Zonales

Anexo 7 – Actas y Soportes

Anexo 8 - Redes Sociales de la EMB

Anexo 9 – Programas de seguimiento y monitoreo para este PPPI