

## **INFORME GESTIÓN SOCIAL 2018**

A continuación se presenta un resumen de la Gestión Social más relevante del 2018

### **PORTAL NORTE**

#### **✚ ESTRATEGIA DE SOCIALIZACIÓN ANTES DEL INICIO DE OBRAS**

Una vez iniciado el proceso constructivo del Portal Norte, en el Municipio de Bucaramanga, se llevaron a cabo las tres (3) reuniones de socialización de inicio con los habitantes y vecinos del sector, conforme lo contempla el Plan de Manejo Ambiental - PMA:

**Reunión de Socialización de Inicio de Obra con la comunidad del Área de Influencia Directa:** A esta reunión asistieron residentes de los Barrios Miramar, Colseguros Norte, Jardines de Altagracia, Villa Rosa 1 y la Juventud; la cual se llevó a cabo el día 21 de marzo de 2018, contando con una buena participación por parte de la comunidad vecina al sector del Portal, quienes manifestaron su conformidad con el desarrollo del proyecto al considerarlo como un referente para el Norte que traerá consigo grandes beneficios para todos.



**Reunión de Socialización de Inicio de Obra con las JAC, ediles y representantes de los Barrio del Área de Influencia Indirecta:** Esta reunión contó con la presencia de los representantes de los Barrios correspondientes a las comunas 1 y 2 del Norte de la Ciudad y fue llevada a cabo el 22 de marzo del presente año. Se evidenció por parte de los asistentes una gran expectativa con la construcción del Portal que le traerá desarrollo al Norte de la Ciudad y así mismo inquietud con el tema de la generación de empleo que traerá la ejecución del proyecto.



**Reunión de Socialización de Inicio de Obra con los comerciantes, industriales, funcionarios de las instituciones aledañas y gremio de transportadores de la zona:** Esta reunión se efectuó del 23 de marzo del año en curso y su convocatoria estuvo dirigida a los representantes de las entidades señaladas ubicadas en el Norte de la ciudad.



En las tres reuniones se presentaron los aspectos técnicos de la construcción, así como las medidas de mitigación ambiental, los temas relacionados con la compensación forestal, el plan de manejo de tráfico que se implementará durante los cierres viales y el plan de gestión social que le permite a la comunidad del sector de influencia directa, una vinculación permanente con el proyecto para estar siempre informados y replicar esta información con las demás comunidades.

Las reuniones de socialización son el primer acercamiento que el contratista efectúa con la comunidad para hacerla participe de su intervención, de los cambios que pueden ocasionar molestias, así como las medidas de mitigación que se tendrán en cuenta para minimizar los impactos de la obra; además se contará con una oficina de atención a la comunidad, ubicada en las antiguas instalaciones del predio de zoonosis, donde se atenderán las diferentes inquietudes presentadas por parte de los residentes de la zona.

### **INSTALACIÓN DEL PUNTO DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD**

Con el propósito de brindar un lugar adecuado que permita atender a la comunidad, con sus diferentes peticiones, quejas, reclamos o solicitudes de información, se estableció el Punto PAC, en el anterior predio de zoonosis, referente de ubicación para la comunidad del sector, el cual es atendido por el Equipo Social del contratista de lunes a viernes.



**Comités Socioambientales:** Se llevaron a cabo diferentes reuniones con los equipos técnico, social y ambiental del contratista, interventoría y Metrolínea, con el fin de definir los diferentes temas relacionados con las actividades de pre construcción y construcción del proyecto.

## **PORTAL DE PIEDECUESTA**

### **REUNIONES DE SOCIALIZACIÓN INICIO DE OBRAS PORTAL PIEDECUESTA**

Durante el inicio de obras de este Portal, se organizaron y llevaron a cabo las reuniones de socialización de inicio de obra con la comunidad, comercio, instituciones y entidades locales, para dar a conocer mayores detalles sobre la construcción de este portal que traerá grandes beneficios a los habitantes de Piedecuesta y su Área Metropolitana.

**Reunión de Socialización de Inicio de Obra con los comerciantes, industriales, funcionarios de las instituciones aledañas y gremio de transportadores de la zona:** Esta primera reunión se llevó a cabo el 10 de abril de 2018 y contó con una asistencia de 26 personas; en ella se trataron los temas más relevantes del proceso constructivo y los programas del Plan de



**Reunión de Socialización de Inicio de Obra con comunidad del área de**

**influencia directa:** Llevada a cabo el 26 de abril de 2018, dirigida a las comunidades y a líderes del Área de Influencia Directa del proyecto, como Junín, Portal de Santillana, Callejuelas, Pinares y Quinta Granada, en la cual se socializó los aspectos técnicos, sociales, ambientales contemplados en el Plan de Manejo Ambiental para la Construcción del Portal Piedecuesta, a los 56 asistentes de la reunión.



**Reunión de Socialización con comunidad del área de influencia indirecta:**

la tercera reunión de inicio de obra se realizó el pasado 5 de mayo del año en curso y estuvo dirigida a las comunidades de San Telmo, La Rioja, Altos de Granada, Guatiguará, Divino Niño, El Refugio y otros sectores aledaños a la obra, con una participación de 31 de personas, que recibieron información relacionada con la construcción y programas contemplados en el Plan de Ambiental para la Construcción del Portal Piedecuesta.

**Comités Socioambientales:** Se instaló el comité socioambiental con el fin de hacer seguimiento oportuno a cada una de las actividades contempladas en los programas sociales y ambientales de obligatorio cumplimiento por parte del contratista de obra. En él participan los profesionales del equipo socioambiental del contratista, interventoría y Metrolínea S.A.



### **INSTALACIÓN DEL PUNTO DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD**

Se instaló el punto de atención a la comunidad, en el Barrio Junín como lugar cercano al proyecto para comodidad de los residentes de la zona. En este lugar podrán acercarse los habitantes del sector a solicitar información del proyecto o instaurar alguna petición, queja o reclamo, siendo atendidos por el equipo social del contratista de obra.



### **PORTAL DE GIRÓN**

Durante el desarrollo del proyecto se llevaron a cabo todas las actividades sociales relacionadas en el componente social del PMA de este portal.

### **Reuniones de Comité COAC**

Son reuniones mensuales que se realizan con integrantes de la comunidad y veeduría, para dar a conocer mes a mes el avance de la obra en cuanto al aspecto técnico, ambiental, social, siso y de plan de manejo de tráfico y a su vez brindar atención a las inquietudes o solicitudes de los integrantes; este espacio permitió un mayor acercamiento con la comunidad y a su vez ejercer vigilancia y control sobre los procesos adelantados por parte del contratista de obra.



### **COMITÉ DE ORIENTACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA - COAC**

Es importante resaltar que estos espacios con la comunidad fueron aprovechados para socializar los temas de discapacidad y accesibilidad al SITM, surgiendo como un requerimiento para el contratista con el fin de sensibilizar a los futuros usuarios del Transporte Masivo. En total se llevaron a cabo 18 reuniones de comité COAC, las cuales contaron con el acompañamiento de la profesional Social del ente Gestor.

### **Talleres de Sostenibilidad**

Son actividades que se realizan en instituciones educativas con el objeto de promover y socializar la importancia de generar procesos de sostenibilidad así como la sensibilización

en el tema de cultura ciudadana para poder mantener en buen estado los diferentes componentes del SITM.

Se realizó acompañamiento al Taller de Sostenibilidad efectuado en el Colegio Departamental Niño Jesús de Praga, con la participación activa de 69 estudiantes de los grados décimo y undécimo, donde se inculcó el buen uso y cuidado del sistema, deberes y derechos de los usuarios, así como la utilización adecuada del SITM; además durante el desarrollo de la actividad se promovió el uso del SITM y se hizo entrega de tarjetas

inteligentes al grupo de estudiantes y docentes con una tula ecológica y bolita anti estrés. De igual manera se llevaron a cabo otros dos talleres de sostenibilidad en los colegios San Juan de Girón y Roberto García Cadena donde se socializaron a 74 y 62 estudiantes respectivamente.



**TALLERES DE SOSTENIBILIDAD CON ESTUDIANTES DE GIRÓN**

### **Comités Socioambientales**

Con el propósito de hacer seguimiento y control a las actividades y programas contemplados en el PIPMA – Programa de Implementación del Plan de Manejo Ambiental, semanalmente se llevan a cabo los comités socioambientales en el lugar de la obra, con el fin de corroborar el estado de la misma y atender los requerimientos que surjan por parte de la comunidad, siendo de gran importancia mantener el adecuado manejo comunitario, así como el cierre oportuno de las PQR que se presenten. Es así como durante la ejecución del



proyecto se presentaron 17 PQR que fueron atendidas y cerradas de manera adecuada. Básicamente el acompañamiento desde el área social está dirigido a otorgar lineamientos que permitan la solución adecuada de conflictos y la implementación total del Plan de Gestión Social.



**COMITÉ  
SOCIOAMBIENTAL**

## **ACCESIBILIDAD AL SISTEMA**

### **Comité Municipal de Discapacidad**

Comprometidos con los temas de accesibilidad y discapacidad, se participa de manera activa en el Comité Municipal de Discapacidad de la Alcaldía de Bucaramanga, el cual se lleva a cabo de manera bimensual; allí se busca dar cumplimiento a la política pública de discapacidad y se definen las tareas o temas de inconformidad por parte de la población con discapacidad y los responsables de acuerdo a cada área; para el caso de Metrolínea, las mayores quejas persisten en la escasa flota de vehículos accesibles y las demoras para tomar estos vehículos, así como el tema de los audios que no funcionan en todos los vehículos ni estaciones, siendo un gran inconveniente para la población con discapacidad visual, entre otras quejas menores, que se están revisando al interior del ente Gestor.



En otra reunión llevada a cabo para verificar el presupuesto asignado por cada dependencia o entidad a las metas del Plan Municipal de Discapacidad y considerando que el ente Gestor no tiene asignados recursos para el cumplimiento de sus metas, se hizo un recuento de cómo hemos logrado cumplir año tras año, con los compromisos estipulados en este Plan, resaltando el apoyo permanente de la caja de compensación familiar CAJASAN, la ARL AXA Colpatria y las capacitaciones dadas por personas con discapacidad. Finalmente, se coordinó una mesa de trabajo con las personas con discapacidad en las instalaciones del ente gestor para analizar posibles estrategias de mejoramiento en el servicio y validación de la accesibilidad en los próximos portales a construirse, reunión que se llevará a cabo el 10 de Octubre.

### **Mesas de Trabajo – Discapacidad**

Con el propósito de mejorar la accesibilidad del sistema integrado de transporte masivo, se creó una mesa de trabajo con algunos representantes del comité municipal de discapacidad y de la red santandereana de discapacidad. En estas mesas de trabajo se han expuesto las falencias en cuanto a los audios, la flota, las barreras arquitectónicas en las estaciones del sistema y las barreras actitudinales por parte del personal operador, que en últimas, son las que más perjudican a esta población, según lo manifestado por la población con discapacidad. Las reuniones han estado presididas por personal de operaciones, de infraestructura, profesional de quejas y reclamos, Jefe de prensa y comunicaciones y Trabajo Social; para dar solución oportuna a las diferentes solicitudes e inquietudes presentadas por este grupo poblacional. Está pendiente la organización del taller con operadores del sistema, el cual será orientado por integrantes de la mesa de trabajo, con el fin de crear mayor conciencia y sensibilidad frente a este tema en los operadores y taquilleras del SITM.